



Regione Toscana

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



**Innovazione tecnologica,
semplificazione
nella PA e governance
in Toscana**

*I risultati
dell'indagine 2007*

Direzione
Generale
Organizzazione
e Sistema
Informativo

www.e.toscana.it



Regione Toscana

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

**Innovazione tecnologica,
semplificazione nella PA
e governance in Toscana**
I risultati dell'indagine 2007

e.Toscana

**Innovazione tecnologica, semplificazione
nella PA e governance in Toscana
I risultati dell'indagine 2007**

REGIONE TOSCANA
Direzione generale Organizzazione
e Sistema Informativo

Area di Coordinamento Reti di Governance
del Sistema Regionale e Ingegneria
dei Sistemi Informativi e della Comunicazione
Settore Sistema Statistico Regionale

Indagine realizzata nell'ambito delle azioni del Programma
per lo sviluppo della Società dell'Informazione e.toscana
www.e.toscana.it

a cura del Settore
Sistema Statistico Regionale

La Banca dati sulla percezione degli amministratori locali e dei
rappresentanti delle
categorie economiche sui temi dell'innovazione tecnologica,
semplificazione, nella P.A. e governance in Toscana è stata
realizzata da Ires Toscana, tramite O.D. n.4037,
Prot. n. 11651/121.14.02
del 15/1/2007.



Istituto
di Ricerche
Economiche
e Sociali

Coordinamento comunicazione
ed eventi Direzione generale della Presidenza
Settore Comunicazione istituzionale e pubblicitaria

Grafica e stampa digitale
Centro stampa
Giunta Regione Toscana

Tiratura 2000 copie
Distribuzione gratuita

Settembre 2007

Indice

- 5 **Obiettivi**
- 6 **La metodologia**
- 9 **Le valutazioni emerse**
 - Obiettivi e finalità della PA in Toscana in tema di e-government
 - Leve strategiche ed importanza dei fabbisogni del territorio
- 14 **Il trend percepito rispetto agli obiettivi e finalità della PA**
- 21 **Criticità e difficoltà al conseguimento degli obiettivi prioritari della PA**
- 22 **Relazioni di rete**
- 28 **Esperienze significative e valutazione dell'e-government**
- 30 **e.Toscana**
 - Grado di conoscenza e valutazione
 - Aree strategiche da potenziare
- 33 **Conclusioni**
- 35 **Appendice statistica**

Si ringraziano gli Amministratori Locali, i rappresentanti delle Autonomie Locali a livello regionale, i responsabili delle articolazioni territoriali e dei livelli regionali delle Organizzazioni di Categoria e del Sistema Camerale per la collaborazione e la disponibilità nel partecipare all'indagine.

Obiettivi

Gli obiettivi dell'attività si collocano nell'ambito della costruzione di un sistema conoscitivo degli interventi relativi al processo di semplificazione e innovazione nelle Pubbliche Amministrazioni della Toscana a supporto dell'impostazione e della valutazione del Programma di sviluppo della Società dell'informazione e.Toscana.

A tal fine è stata realizzata un'indagine, di tipo quantitativo e qualitativo, volta a sondare la percezione, le esigenze e le criticità espresse dagli amministratori locali (Sindaci, Presidenti delle Province e Presidenti delle Comunità montane) e dai rappresentanti delle Categorie economiche.

Si è cercato così di mappare il sistema delle Pubbliche Amministrazioni, intese come fornitori dei servizi e come fruitori e soggetti di politiche, e la rete degli organismi di rappresentanza delle Categorie economiche in quanto fruitori dei servizi di *e-government*, con l'obiettivo di costituire una banca dati sulla percezione del processo di innovazione posto in essere dalle PA dal livello statale a quello comunale.

La metodologia

L'indagine si è articolata in due fasi: la prima quantitativa e la seconda qualitativa. Obiettivo della fase quantitativa è stato quello di raggiungere la base numerica più ampia possibile, per cui sono state contattate tutte le Amministrazioni locali interessate della Toscana, predisponendo un questionario postale inviato ai Sindaci di tutti i Comuni, e ai Presidenti di Province e Comunità Montane della Toscana; un questionario simile, ma strutturato dal lato fruitore di servizi, è stato inviato ai Presidenti delle principali articolazioni provinciali (e sub-provinciali) degli organismi di rappresentanza delle Categorie economiche. L'obiettivo della fase qualitativa è stato, invece, di ottenere un approfondimento sulle tematiche oggetto dell'indagine quantitativa, tramite lo svolgimento di interviste semi-strutturate ai livelli regionali degli organismi di rappresentanza delle Categorie economiche (incluso il sistema camerale) e delle PA locali. I temi investigati sono stati i seguenti:

- Obiettivi e finalità della PA in Toscana in materia di *e-government*;
- Operato e esperienze di collaborazione delle pubbliche amministrazioni locali
- L'esperienza di *e.Toscana*, il Piano di azione regionale per l'*e-government* definito nell'ambito di una stretta collaborazione fra Comuni, Province, Comunità montane e Regione, con l'obiettivo di progettare gli interventi di miglioramento e di diffusione delle infrastrutture telematiche e di sviluppo del sistema di comunicazione e di cooperazione fra i soggetti della P.A. e gli operatori privati della Toscana¹.

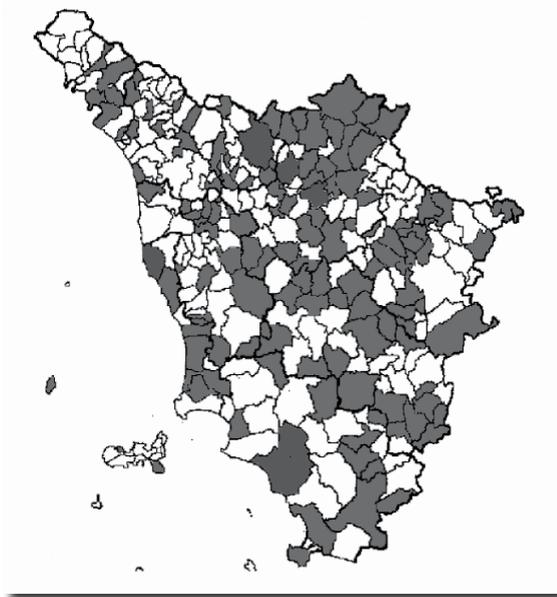
Relativamente alle tematiche individuate, la rilevazione ha misurato la percezione diffusa sullo stato dell'arte dell'innovazione, della semplificazione amministrativa e dell'*e-government* in Toscana, evidenziando le principali esigenze, rilevate sul territorio sia dal punto di vista dell'offerta che della domanda, e le principali esperienze di collaborazione, sia tra Enti pubblici che tra pubblico e privato in questo settore.

¹ Regione Toscana, 2003-2005. Programma regionale di *e-government*. e.Toscana, 2003.

Le elaborazioni dei questionari hanno, quindi, permesso di ottenere una robusta banca dati conoscitiva di livello regionale.

L'indagine si è svolta tra gennaio e aprile del 2007, con l'invio dei questionari e successivi contatti telefonici con tutti i destinatari. Il tasso di risposta, data la tipologia di destinatari, può essere considerato soddisfacente aggirandosi attorno al 45% del totale. Nel dettaglio hanno risposto 132 Comuni (su 287), 5 Province (su 10), 11 Comunità Montane (su 20) e 29 organismi di rappresentanza delle Categorie economiche rispetto agli 80 destinatari individuati². I comuni rispondenti sono ampiamente rappresentativi dal punto di vista territoriale, come si vede dalla figura 1; in tutte le province la percentuale dei comuni è prossima, o superiore, al 50% con l'eccezione negativa delle province di Lucca e di Massa-Carrara.

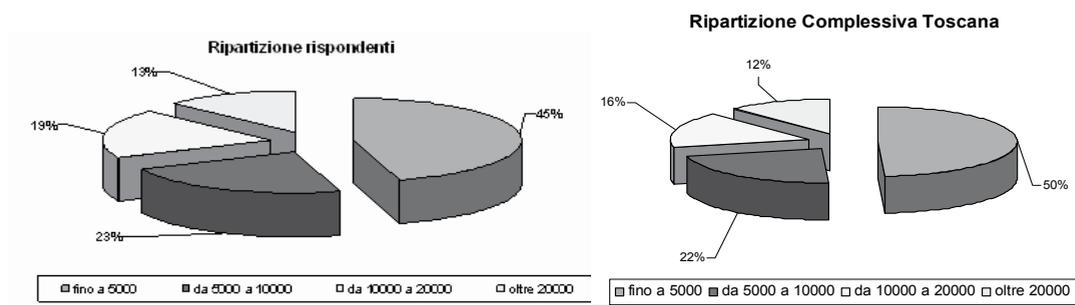
Figura 1 - Distribuzione geografica dei comuni rispondenti



Anche dal punto di vista dimensionale, come si vede dal Grafico 1, i Comuni rispondenti presentano una composizione analoga a quella del totale dei Comuni toscani.

² Il minor tasso di risposta di questi ultimi è anche legato al fatto che alcuni di questi organismi, pur avendo sedi diverse, hanno lo stesso referente per cui il questionario è stato compilato solo una volta.

Grafico 1 - Ripartizione dei Comuni toscani e di quelli che hanno risposto all'indagine



Una tale situazione permette quindi di affermare che la composizione dei rispondenti riproduce la distribuzione dell'universo; non emergono fattori di distorsione sistematica (dimensione, territorio, tipo di ente) per i non rispondenti. Ciò premesso, segnaliamo come criticità il fatto che una percentuale significativa dei grandi Comuni, che dovrebbero essere fortemente coinvolti nelle tematiche di innovazione ed *e-government*, non abbia ritenuto opportuno di partecipare all'indagine. Per quanto concerne l'indagine qualitativa si sono resi disponibili per le interviste i seguenti soggetti:

Per gli organismi delle autonomie locali di livello regionale:

- UPI - presidente
- Uncem Toscana - presidente
- Unioncamere – direttore

Per le categorie economiche a livello regionale:

- ConfApi – presidente
- CNA - presidente
- Confcommercio - presidente
- Confesercenti – presidente
- Confcooperative - presidente
- Lega Toscana cooperative - presidente
- Confservizi Cispel Toscana - presidente
- Confagricoltura – presidente e direttore

Sono inoltre state realizzate 2 ulteriori interviste dirette:

- Camera di Commercio di Firenze - presidente
- Unione Provinciale agricoltori di Firenze - presidente

In totale sono stati intervistati 13 soggetti, due rappresentati delle autonomie locali e 11 rappresentanti delle Categorie economiche e del sistema camerale. L'analisi delle interviste qualitative dunque rispecchia sostanzialmente il punto di vista dei fruitori dei servizi resi dalla pubblica amministrazione.

Le valutazioni emerse

Obiettivi e finalità della PA in Toscana in tema di e-government

Una prima domanda dei questionari rivolti alle PA e alle associazioni di rappresentanza riguardava gli orientamenti generali delle stesse ed in particolare quali dovrebbero essere le finalità e gli obiettivi³ che orientano le PA in Toscana.

Dal dettaglio delle risposte emerge che, per gli amministratori locali, l'obiettivo dell' "Amministrazione efficiente e orientata ai risultati" (Tab. 1 Appendice) raggiunge (sommando chi lo considera "molto" o "moltissimo" importante) consensi del 95% per i Comuni, per le Province del 100% e per le Comunità Montane del 90%.

L'obiettivo della "semplificazione amministrativa" registra valori dell'83% per i Comuni e rispettivamente del 100% e del 90% per Province e Comunità Montane; quello dell' "Amministrazione orientata all'innovazione tecnologica" ottiene valori rispettivamente dell'89% per i Comuni e del 100% sia per le Province che per le Comunità Montane.

È diversa la struttura delle priorità delle Categorie economiche, che invece privilegiano l'obiettivo della "semplificazione amministrativa" (93%) e del "miglioramento delle risorse umane" (86%).

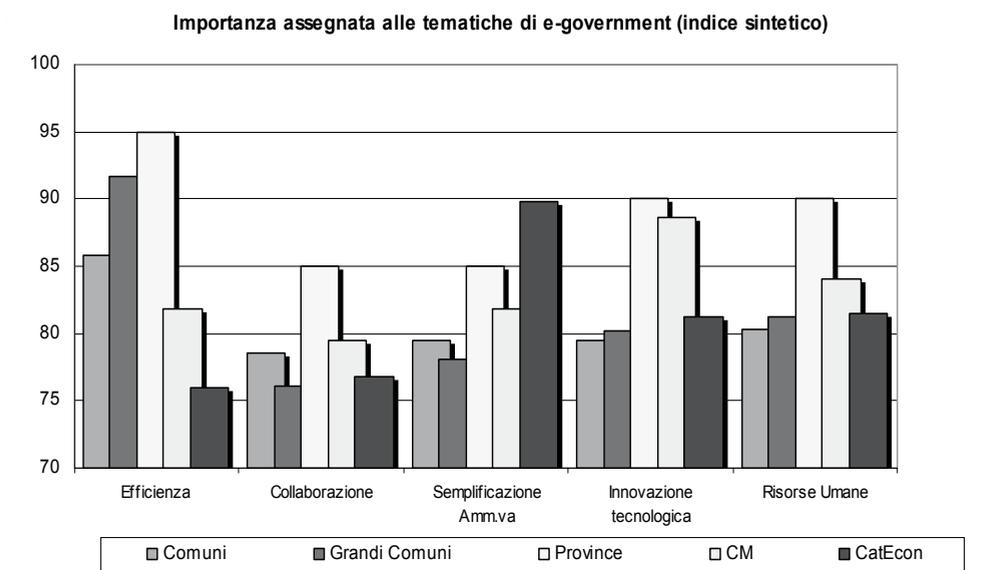
Questa differente percezione della priorità attribuita al tema della semplificazione amministrativa da parte delle PA, da un lato, e dalle Categorie economiche, dall'altro, rappresenterà uno dei *leit motiv* della ricerca.

Una valutazione complessiva delle risposte è riportata nel Grafico 2 che riproduce un indice sintetico⁴ del grado di importanza assegnato dai soggetti rispondenti alle tematiche di *e-government*.

3 Gli obiettivi proposti in sede di intervista sono stati i seguenti: a) un'amministrazione efficiente e orientata ai risultati, b) un'amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, con il privato e tra livelli di governo, c) la semplificazione amministrativa, d) lo sviluppo dei processi di innovazione tecnologica all'interno della PA e) lo sviluppo delle risorse umane all'interno delle PA.

4 L'indice sintetico è ottenuto dando un valore numerico alle risposte (da "Per niente importante" = 0 a "Moltissimo importante" = 4) e riportando la media pesata delle risposte su di una scala da 0 (minimo) a 100 (massimo).

Grafico 2 - Importanza assegnata alle tematiche di e-government. Indice sintetico.



Dalle valutazioni raccolte emerge che gli obiettivi ai quali gli amministratori locali attribuiscono maggiore importanza sono “l’efficienza e l’orientamento ai risultati” (indice di 92/100 per i Comuni superiori a 15.000 abitanti, 96/100 per le Province), seguito dall’“investimento sulle risorse umane” e dall’“innovazione tecnologica”.

Per le Comunità montane l’innovazione emerge con rilevanza ancora maggiore.

Le Categorie economiche mettono al primo posto la “Semplificazione Amministrativa” (indice di 90/100 contro l’ 80/100 mediamente attribuito dagli amministratori locali)⁵.

L’elaborazione dei dati evidenzia, dunque, due tipologie polari di valutazioni attorno ai due obiettivi prioritari: gli amministratori provinciali e dei grandi Comuni, che privilegiano l’efficienza e l’efficacia, ed i rappresentanti delle Categorie economiche che privilegiano la semplificazione amministrativa.

⁵ Si noti che la domanda rivolta alle Associazioni di categoria non poteva essere identica a quella rivolta alle amministrazioni: infatti si chiedeva loro la priorità degli obiettivi desiderati, mentre alle Amministrazioni si chiedeva non la priorità desiderata, ma quella risultante dagli investimenti.

I piccoli Comuni e le Comunità Montane si attestano su una posizione intermedia.

Fra le amministrazioni emergono poi alcune specificità: la rilevanza della professionalità delle risorse umane, per le amministrazioni provinciali, e la collaborazione fra PA e privati, evidenziata da Comuni.

L'“innovazione tecnologica” si conferma come leva importante per il raggiungimento degli obiettivi primari di semplificazione.

Le interviste qualitative sono in linea con gli orientamenti rilevati attraverso l'indagine quantitativa, confermando la polarizzazione tra il sistema degli Enti Locali, orientati a obiettivi di efficienza, e le associazioni di categoria, che sentono forte l'esigenza di una semplificazione amministrativa.

Le valutazioni espresse dagli attori al livello regionale contribuiscono a definire i confini del significato e dell'interpretazione attribuiti agli obiettivi prioritari.

La semplificazione amministrativa è declinata sotto varie accezioni: come riorganizzazione e semplificazione di normativa e procedure, ma soprattutto come semplificazione orientata al cittadino, all'impresa e al territorio (e non solo centrata sulla PA); si rileva inoltre che le associazioni di categoria, a livello regionale, interpretano questa finalità come mezzo di un rapporto più lineare e coerente fra imprese e PA.

*“L'obiettivo finale è avere una PA con il ruolo di assertore, efficiente e semplice, garanzia per i diritti dei cittadini..... Gli altri strumenti sono tutti fondamentali, le risorse umane, i processi d'innovazione tecnologica, la partecipazione dei cittadini. Se non c'è attenzione a questo aspetto, si fa una pura operazione di mercato, e dalla spesa ... passano solo risultati parziali”*⁶.

All'obiettivo della semplificazione, nell'ottica delle Categorie, in alcuni casi si associa un significato più ampio, quale la riorganizzazione dei livelli amministrativi e delle competenze (finalizzata ad eliminare le sovrapposizioni e le disomogeneità presenti a livello territoriale). L'efficienza e l'orientamento ai risultati della PA è talvolta intesa come metodo, e

6 Tratto da intervista al Presidente dell'UPI - Toscana

non tanto come obiettivo; l'efficienza è interpretata in termini economici di razionalizzazione della spesa anche se si sottolinea l'esigenza che questa sia accompagnata da un orientamento ai risultati, inteso in termini di ricaduta positiva sul cittadino, l'impresa e il territorio.

(“Prima ancora di operare, la PA deve ascoltare e capire il cittadino e l'impresa, e le loro esigenze. ... Si osserva un'amministrazione orientata al rispetto delle procedure interne, in una buona parte dei casi. Non abbiamo ancora una percezione di un'organizzazione orientata ai risultati”).⁷

Sono state raccolte anche valutazioni orientate diversamente, che individuano nell'efficienza e nell'orientamento ai risultati il macro obiettivo, che ricomprende al proprio interno anche tutti gli altri.

(Il primo obiettivo, una PA più efficiente e orientata ai risultati, è il più completo, anche se è il più generico... L'efficienza comprende ad esempio la presenza di sistemi informatici ed una possibilità di scambio adeguato. L'efficienza e i risultati, sono gli obiettivi più completi che ricomprendono anche i successivi. Gli altri sono specificazioni e articolazioni del primo obiettivo”).⁸

Inoltre le interviste qualitative evidenziano come l'obiettivo dello sviluppo delle risorse umane nella PA, pur non essendo individuato in modo uniforme come prioritario, venga considerato come un prerequisito strumentale al raggiungimento degli altri obiettivi. Sempre per le Categorie lo sviluppo dell'innovazione tecnologica non è considerato in termini di obiettivo, ma gli si attribuisce un valore strumentale rispetto al raggiungimento degli altri obiettivi. (*“L'innovazione ..., non è un punto di arrivo, ma un modo di viaggiare, è un qualcosa che deve essere in itinere..”*)⁹. In particolare emerge che le associazioni regionali alle priorità dell'efficienza e dell'innovazione attribuiscono un valore funzionale rispetto alla finalità generale di tutela e promozione del sistema imprese.

7 Tratto da intervista al Presidente di Confesercenti Toscana.

8 Tratto da intervista al presidente di Confesercenti Toscana.

9 Tratto da intervista al presidente di CNA Confederazione Regionale Toscana.

***Leve strategiche
ed importanza dei
fabbisogni
del territorio***

L'indagine quantitativa ha rilevato quali sono le leve strategiche, ovvero gli strumenti da utilizzarsi concretamente, nel caso delle amministrazioni comunali, per raggiungere gli obiettivi prioritari, in modo anche da comprendere meglio il carattere di questi ultimi. Al solito, le voci predisposte ottengono tutte valori elevati di "importanza", ma è opportuno vedere comparativamente quali voci raggiungono i livelli maggiori.

Nel caso della "amministrazione efficiente e orientata ai risultati", razionalizzazione della spesa e controlli interni prevalgono rispetto agli indicatori di performance, che evidentemente non convincono alcuni degli amministratori locali.

Più netto l'ordine delle leve strategiche rispetto all'obiettivo di "un'amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, con il privato e con le altre amministrazioni" ed anche rispetto all'obiettivo di una "semplificazione amministrativa".

In questi casi viene privilegiata la costruzione di una apposita governance rispetto alle partnership privato-pubblico ed ancor più rispetto alle esternalizzazioni di servizi.

L'obiettivo di "sviluppare i processi interni di innovazione tecnologica", dal punto di vista della valutazione delle leve strategiche, viene declinato in maniera abbastanza simile da parte degli amministratori locali e delle categorie economiche. "Dialogo e cooperazione", "back office" (tecnologie nelle procedure interne) e front office (uso delle tecnologie nei servizi di sportello) sono tutti strumenti a cui è attribuita una spiccata importanza.

La gerarchia delle leve strategiche è più netta nel caso dell'obiettivo della "PA professionale che investe sulle risorse umane": in primo luogo si ritiene di dover puntare sulla formazione dei dipendenti, poi sulle caratteristiche della dirigenza e, solo in terza battuta, sulla contrattazione decentrata.

Rispetto ai concreti fabbisogni del territorio gli amministratori comunali, pesando i vari gradi di importanza attribuita, indicano implicitamente come priorità di governo l'accesso dell'ente alle ICT (anche attra-

verso la banda larga), poi le azioni mirate all'alfabetizzazione informatica dei cittadini, la riprogettazione dei processi introducendovi l'informatica, le azioni mirate all'alfabetizzazione informatica delle imprese e, infine, lo sviluppo di portali territoriali e tematici. Una valutazione delle varie tipologie di intervento sul territorio da parte delle amministrazioni locali è stata richiesta alle strutture decentrate delle associazioni di rappresentanza; i risultati sono piuttosto negativi, rientrando principalmente nell'area dell'insufficienza, in particolare quelli relativi alla semplificazione amministrativa (insufficienti per il 76%) e alle infrastrutture di rete per l'interscambio fra PA (insufficienti per il 65%)¹⁰ (Tab. 10a Appendice).

Il trend percepito rispetto agli obiettivi e finalità della PA

La percezione generalizzata del trend rispetto agli obiettivi prioritari, che emerge dall'indagine statistica, è piuttosto positiva.

Nell'interpretazione dei Comuni il trend relativo alla collaborazione interistituzionale o con il settore privato (Tab. 4 Appendice) è particolarmente positivo (in accelerazione o evolutivo) per quanto riguarda i Comuni stessi (67%), ma anche la Regione (48%) e le Province (37%). Per le amministrazioni provinciali e le Comunità Montane le valutazioni più positive riguardano la Regione (60% e 82% rispettivamente) e i Comuni (80% e 46% rispettivamente).

Da segnalare l'autovalutazione completamente positiva delle province rispetto a questo tema.

Le Categorie economiche appaiono più tiepide, ma con valutazioni più positive per quanto riguarda la Regione, per il 34% degli intervistati, contro una valutazione recessiva per il 10%¹¹.

Circa il 64% dei Comuni dà una valutazione positiva, "evolutiva" o "in accelerazione", rispetto al perseguimento dell'obiettivo dell'amministrazione efficiente nei Comuni stessi (Tab. 3 Appendice); una quota

10 Minori criticità vengono segnalate dalle Categorie economiche rispetto alla preparazione del personale della PA, i cui atteggiamenti vengono invece valutati più criticamente dalle Amministrazioni comunali.

11 Il complemento al 100% è costituito dalle valutazioni di trend "stabile".

pari al 54% dei rispondenti dà una valutazione positiva per quanto riguarda l'amministrazione regionale. Un po' più basso (41%) è il giudizio positivo in riferimento alle Province. Dal punto di vista delle Province e delle Comunità montane le valutazioni del trend sono anche superiori, per quanto riguarda la Regione (80% e 82% rispettivamente).

Le Province offrono una valutazione positiva sia nei loro riguardi (80%) che in quello dei Comuni (60%), mentre le Comunità montane per tali enti hanno una valutazione di sostanziale stabilità (50%). Tutto sommato anche le Categorie economiche esprimono valutazioni positive dei trend, particolarmente quelli di Regione (positivi per il 41% e negativi per il 10%) e Province (positivi per il 35% e negativi per il 7%), mentre la valutazione sui Comuni è di sostanziale stabilità (72%).

Nel caso delle risorse umane (Tab. 7 Appendice), le valutazioni prevalenti indicano una situazione di stabilità, rispetto agli altri obiettivi, che hanno valutazioni più positive.

In questo caso i Comuni valutano più positivamente il proprio stesso trend (evolutivo o in accelerazione per il 42%, ma recessivo per l'11%). Le Province hanno una percezione positiva sia del proprio trend (100%) che di quello regionale (60%). Le Categorie economiche decentrate non valutano positivamente il perseguimento dell'obiettivo del miglioramento delle risorse umane da parte delle varie amministrazioni, visto come sostanzialmente statico.

Per quanto riguarda il trend della semplificazione amministrativa (Tab. 5 Appendice), secondo i Comuni, esso è evolutivo o in accelerazione per quanto riguarda i Comuni stessi (54%) e la Regione (41%), con risultati più modesti per Province (34%) e Stato (32%). Nell'opinione delle Comunità Montane, sono più soddisfacenti (nel senso di evolutivi o "in accelerazione") i trend di Comuni (55%) e Regione (64%), mentre le Province esprimono un giudizio positivo ma di sostanziale stabilità per tutte le PA.

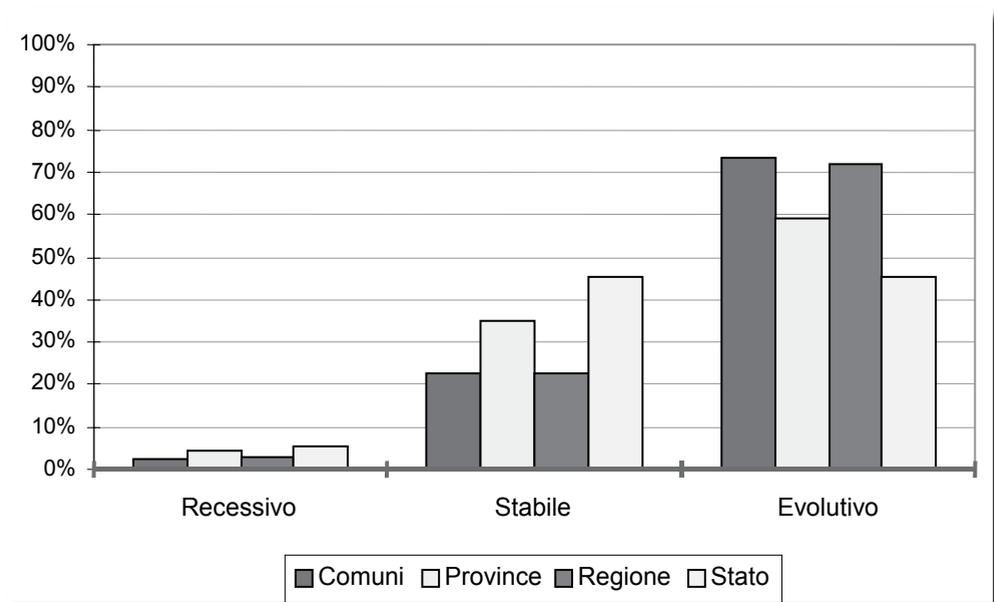
Per le Categorie economiche "decentrate" il trend è più equilibrato, anche se quello dell'Amministrazione

regionale rimane più positivo (evolutive o in accelerazione per il 41%, recessivo per il 21%).

Le valutazioni in merito al trend dell'innovazione tecnologica (Grafico 3 e Tab. 6 Appendice) effettuate dai Comuni sono positive per quanto riguarda i Comuni stessi (73%), la Regione (72%), le Province (59%), e l'Amministrazione dello Stato (45% contro un 5% che dà una valutazione di trend "recessivo" o "tendenzialmente recessivo").

Ancora più positive le valutazioni di Province/Comunità Montane rispetto ai trend di Regione (100%), Comuni e Province. A livello nazionale le valutazioni sono di sostanziale stabilità con qualche giudizio negativo (9%) da parte delle Comunità montane. Le stesse Categorie economiche pur maggiormente critiche rispetto alle PA esprimono comunque valutazioni positive al 30-40% per i vari livelli istituzionali.

Grafico 3 - Distribuzione percentuale del trend percepito dai Sindaci in tema di innovazione tecnologica



I rappresentanti regionali delle associazioni di categoria valutano il trend degli obiettivi muovendosi per lo più su di un doppio registro, nel senso che vengono apprezzate le scelte e l'ispirazione complessiva

delle politiche regionali, ma si esprimono, al contempo, riserve sui risvolti operativi di queste politiche, a partire dall'integrazione dei soggetti e delle politiche sul territorio, anche per l'eterogeneità dello stato di avanzamento degli enti territoriali, "a pelle di leopardo".

L'elaborazione del dato qualitativo segnala una percezione di maggiore staticità del trend; si può distinguere in particolare il trend ritenuto sostanzialmente stabile degli Enti locali, come Comuni, Province, che si trovano impegnati nella realizzazione pratica dei servizi, mentre si individua un trend più evolutivo per il livello regionale. Da evidenziare che il trend più statico, e in alcuni casi addirittura recessivo, è quello associato all'operato dell'apparato statale che, sui temi dello sviluppo delle risorse umane ed in tema di collaborazione, presenta valutazioni non positive.

L'obiettivo al quale è associato il trend più evolutivo è anche qui quello dell'innovazione tecnologica mentre il trend della semplificazione amministrativa, comparato con l'evoluzione degli altri obiettivi, viene giudicato dai rappresentanti regionali delle Categorie economiche come statico ed in qualche caso addirittura recessivo.

Le valutazioni sopra esposte possono essere meglio apprezzate, in forma sinottica, dai grafici che riportano gli indicatori di sintesi.

Tali valutazioni sono state ottenute tramite una media ponderata partendo dall'assegnazione del valore "-2" per giudizi di trend "completamente recessivo" per giungere al valore massimo "2" per valori di trend "in accelerazione"¹².

Dai grafici emerge (Grafico 4-Grafico 8) come la tematica maggiormente percepita in fase evolutiva sia quella relativa alla Innovazione tecnologica (Grafico 8), in particolare per quanto riguarda la Regione (che ottiene gli score più alti) e i Comuni. Anche lo Stato, seppur con punteggi meno brillanti mostra un trend positivo, rispetto a questo tema, per tutte le categorie di rispondenti.

¹² Il trend "Stabile" ha quindi un valore numerico assegnato pari a zero

Maggiormente variegati appaiono i trend relativi agli altri temi analizzati (Collaborazione istituzionale, Efficienza, Investimenti in risorse umane) da cui si possono comunque derivare due caratteristiche comuni: la prima è che il giudizio delle Categorie economiche sui trend delle PA è sicuramente più severo delle valutazioni che le PA, nel loro complesso, danno di loro stesse.

La seconda caratteristica è che le valutazioni di trend assegnate allo Stato sono sostanzialmente inferiori a quelle assegnate alle altre PA. In particolare questo aspetto emerge per quanto riguarda le province che assegnano allo Stato un trend sostanzialmente recessivo per tutte e tre le tematiche.

Il trend della semplificazione amministrativa appare complessivamente il più stabile, anche qui emerge come la valutazione delle Categorie economiche nei confronti delle PA sia assai severa, e addirittura negativa nei confronti dei Comuni e dello Stato.

Grafico 4 - Trend in tema di collaborazione interistituzionale

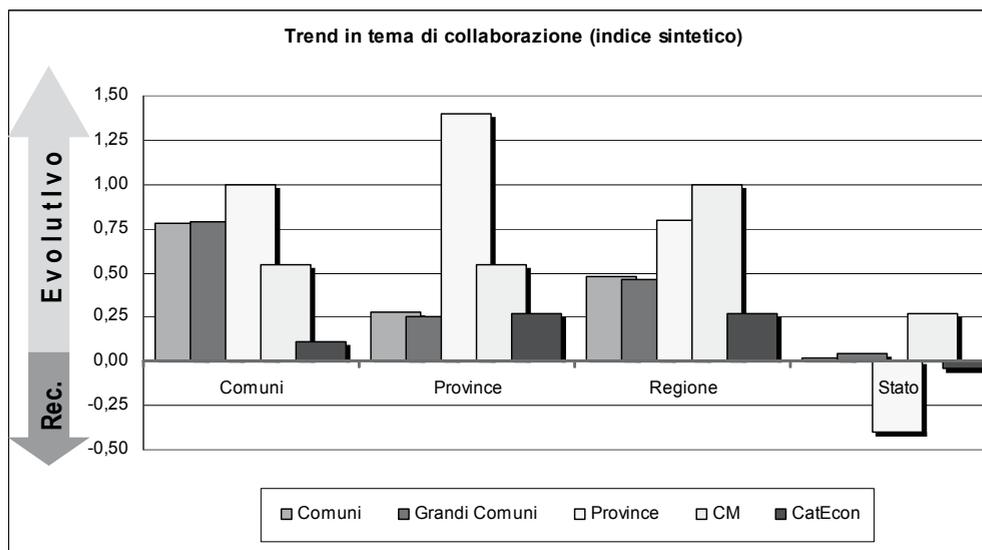


Grafico 5 - Trend in tema di efficienza

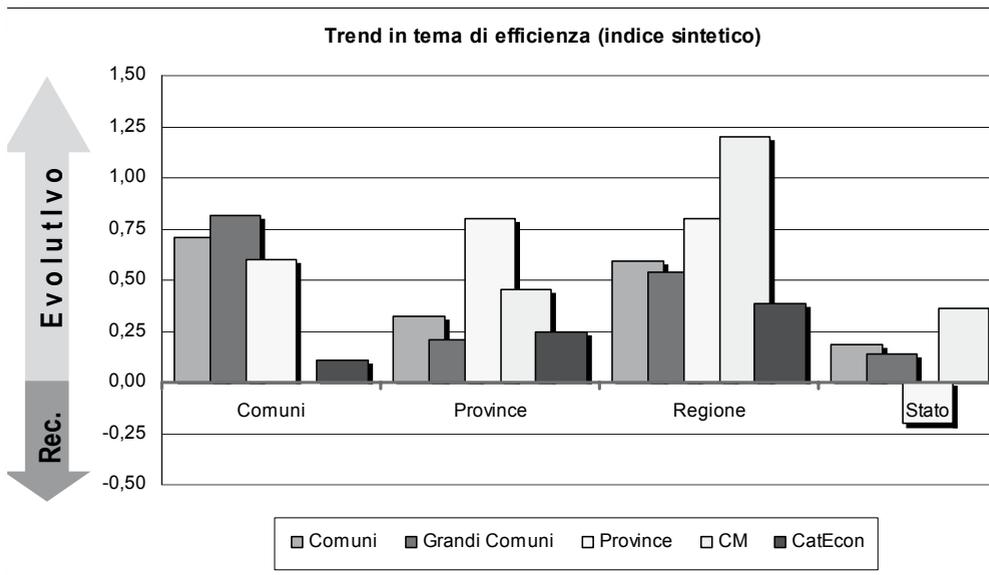


Grafico 6 - Trend in tema di investimenti in risorse umane

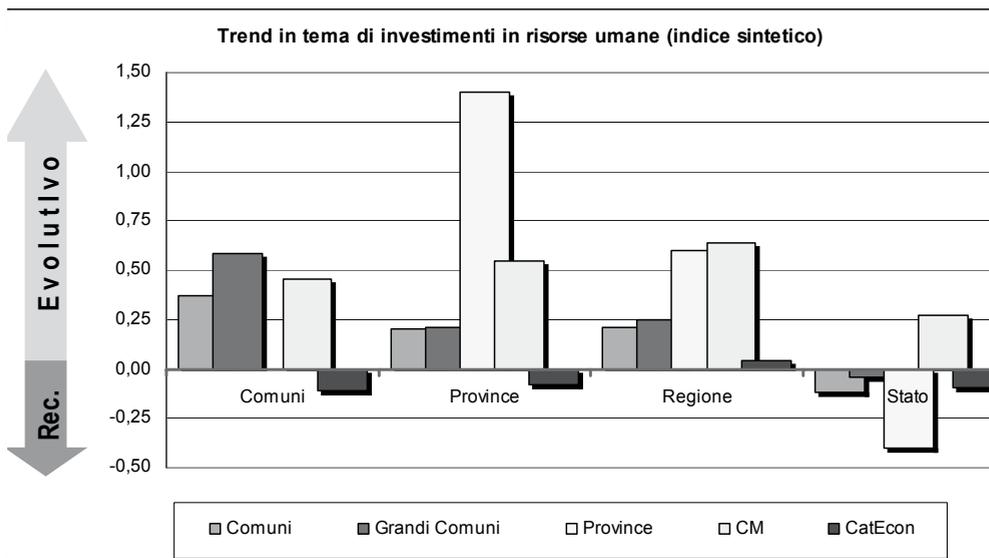


Grafico 7 - Trend in tema di semplificazione amministrativa

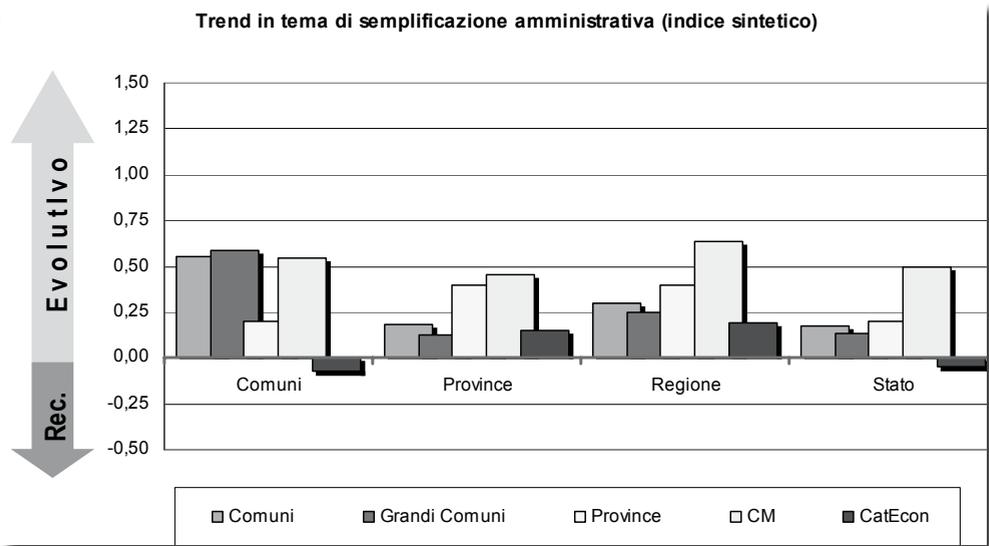
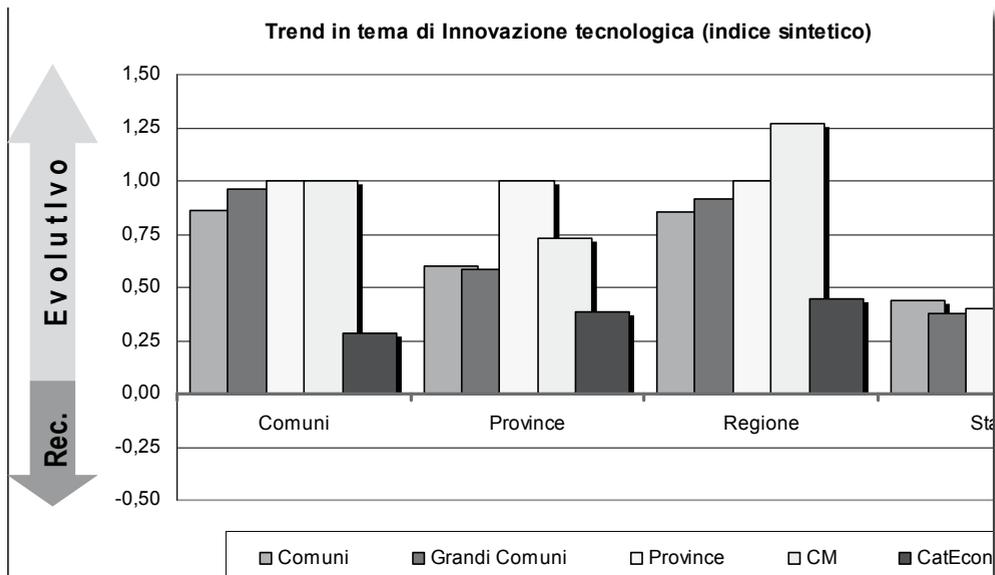


Grafico 8 - Trend in tema di innovazione tecnologica



Criticità e difficoltà al conseguimento degli obiettivi prioritari della PA

Le principali criticità, segnalate come ostacolo al conseguimento degli obiettivi prioritari, possono essere sintetizzate nei seguenti punti:

- Frammentazione e autoreferenzialità, nelle esperienze delle PA
- PA caratterizzata da una impostazione giuridico-garantista, che rallenta i processi di semplificazione e di sviluppo dell'innovazione tecnologica
- PA focalizzata sul sistema delle procedure interne, piuttosto che sul cittadino/impresa
- Resistenza al cambiamento
- *Digital divide*; inteso come scarsa alfabetizzazione informatica diffusa (relativa al personale PA, ai cittadini, e alle PMI)
- L'accessibilità alla rete, problema delle risorse, e sua non uniforme copertura territoriale

Gli amministratori comunali indicano come prioritario, fra i problemi effettivamente riscontrati, quello della inadeguatezza delle risorse disponibili; in misura un po' minore, più o meno sullo stesso livello, sono avvertiti i problemi della scarsa dotazione di conoscenze informatiche e del "conservatorismo" del personale, ovvero la ridotta propensione al cambiamento. Seguono la frammentazione delle competenze nel campo informatico e, in minor misura, l'eccessivo peso dei fornitori nella scelta della strumentazione.

Anche le interviste aperte alle Categorie economiche identificano la criticità maggiore nella scarsità di risorse esplicitamente destinate all'*e-government*.

Il livello tecnologico delle applicazioni in diversi casi rischia di scoraggiare le imprese e le stesse associazioni, i cui livelli di conoscenza e utilizzazione delle TIC non sono elevatissimi.

Molti rilievi riguardano non tanto il livello tecnologico delle applicazioni quanto i meccanismi istituzionali non sufficientemente adeguati e razionalizzati, anche per qualche eccesso di localismi e particolarismi (secondo le associazioni di rappresentanza), nonché per il deficit di competenze che si crea, ad esempio, nei piccoli Comuni. Soprattutto in merito alla semplificazione amministrativa emerge un certo

scetticismo, rispetto non alla volontà politica ma alla capacità di metterla in opera in un contesto istituzionale percepito come eccessivamente frammentato. Buona parte delle criticità, comunque, vengono attribuite alla esistenza di deficit nel “sistema paese”, sia nelle dotazioni infrastrutturali che nella rigidità o ridondanza di alcune disposizioni legislative, che influenzano in maniera diffusa le amministrazioni locali in tutta Italia.

Relazioni di rete

Una batteria di domande direttamente poste agli amministratori comunali riguarda le relazioni di rete con altri soggetti istituzionali in ordine ad una serie di servizi gestibili tramite politiche di semplificazione ed *e-government*.

Preliminarmente si è verificata la presenza, nelle singole amministrazioni comunali, di servizi e attività connesse all'*e-government*. La domanda fotografa la situazione effettiva dell'utilizzo delle TIC nelle amministrazioni comunali.

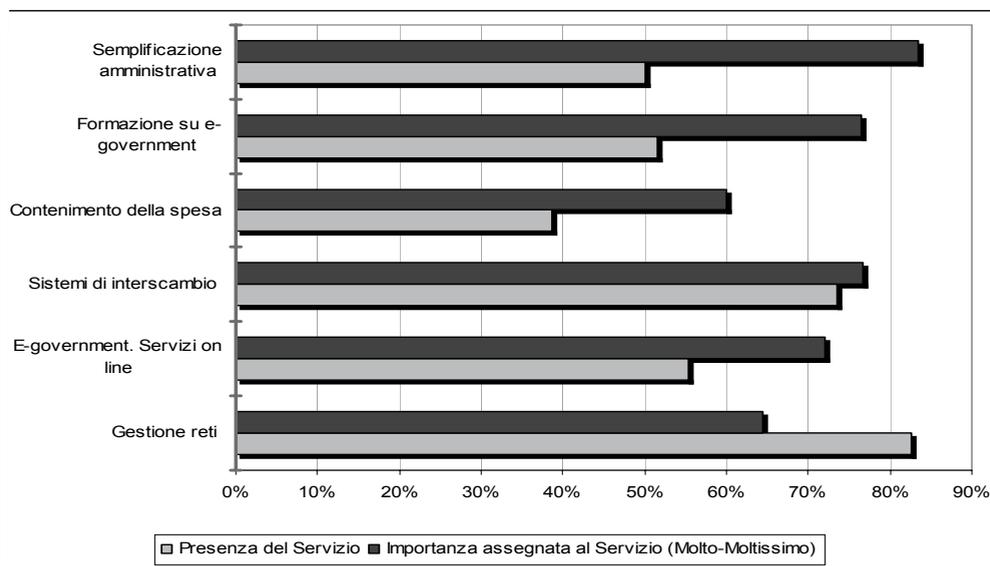
In oltre l'80% dei comuni è presente un'attività di gestione delle reti e di assistenza delle postazioni di lavoro informatiche, ed in più del 70% sono presenti sistemi di interscambio informativo e documentale con altri enti. In più di metà dei comuni vi sono servizi on-line per cittadini e imprese (servizi di *e-government*, portali) e servizi per la semplificazione amministrativa e formazione per dipendenti e dirigenti sull'*e-government* o su temi correlati. Abbastanza distaccata appare la diffusione di servizi per il contenimento della spesa (gare telematiche, gestione centralizzata degli acquisti, etc.) che sono presenti solo nel 39% dei comuni (Grafico 9 e Tab. 12a Appendice). È interessante vedere come sia diversa, rispetto a questi servizi / attività, la scala delle priorità implicite (sulla base dei livelli di importanza assegnati) attribuite dagli amministratori (Tab. 13 Appendice). In prima posizione si collocano i servizi per la semplificazione amministrativa (“importanti” o “molto importanti” per l'83% dei Comuni), seguiti dalla formazione per dipendenti e dirigenti (76%),

dai sistemi di interscambio (77%), dai servizi on-line per cittadini e imprese (72%), dalla gestione di reti e postazioni informatiche (64%) e solo all'ultimo posto dalle opportunità di contenimento della spesa (60%). Risulta dunque una importanza maggiore assegnata a servizi meno presenti, pur senza trascurare la possibilità che alcuni di questi servizi siano altrove svolti in forma associata da altre amministrazioni. In ogni caso si può affermare che i Comuni percepiscono necessità di intervento in ambiti in cui non possono o non riescono ad intervenire direttamente. Le valutazioni espresse da Province e Comunità Montane segnalano valori di importanza superiori all'80% per tutte le tipologie di servizio individuate.

La stragrande maggioranza degli amministratori comunali reputa che i servizi e le attività in questione richiedano “molta” collaborazione con altre PA (Tab. 14 Appendice).

La necessità di una collaborazione è avvertita maggiormente per i sistemi di interscambio informatico e documentale: l'80% dei sindaci, e addirittura l'88% dei Sindaci dei comuni con più di 15.000 abitanti, ritiene la collaborazione in questo ambito molto o moltissimo importante.

Grafico 9 - Distribuzione percentuale della presenza e importanza dei servizi nel giudizio degli amministratori comunali

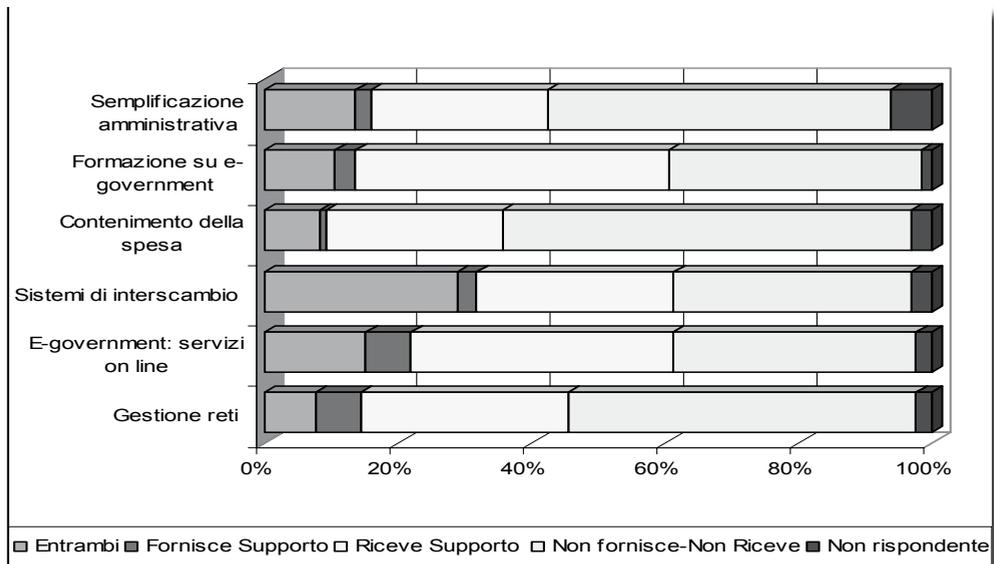


Oltre il 60% dei Comuni effettua forme di interscambio con altre PA in tre ambiti: servizi on line, sistemi di interscambio, sistemi di formazione (Tab. 15 Appendice, Grafico 10).

Solo il 40-46% dei comuni ha interscambio con altre amministrazioni in merito alla gestione di reti e postazioni di lavoro o a servizi per la semplificazione amministrativa, e meno del 40% per quanto riguarda politiche di contenimento della spesa.

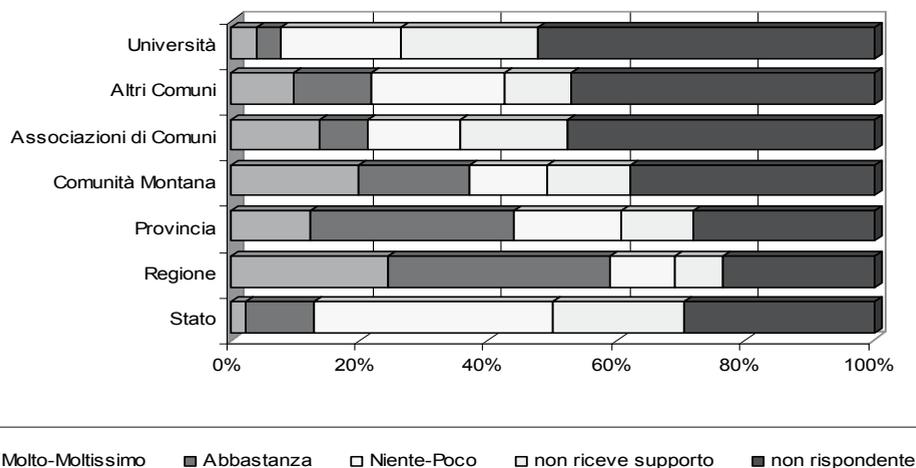
Questo interscambio avviene prevalentemente in input, salvo che per i servizi di interscambio informativo-documentale, per i quali c'è un maggiore equilibrio, con una percentuale elevata di comuni che partecipano anche all'output di informazioni.

Grafico 10 – Distribuzione percentuale dei Comuni: forme di supporto fra PA per tipo di servizio



Un evidente elemento di criticità è costituito dalla valutazione di efficacia dei supporti ricevuti, comparando e pesando le risposte dei Comuni.

Grafico 11 - Distribuzione percentuale della valutazione dell'efficacia del supporto ricevuto dalle PA locali per tipologia di servizi nel giudizio degli amministratori comunali



Sia lo Stato che l'Università sono valutati, da parte di molte amministrazioni, come soggetti che hanno un grado di efficacia nulla o modesta ("poco efficace"). Gli Enti con i quali l'interscambio è giudicato più utile sono la Regione e le Comunità Montane (molto o moltissimo efficace rispettivamente per il 24% e il 20% dei Comuni) (Tab. 16 Appendice e Grafico 11). Una domanda analoga è stata rivolta alle strutture decentrate delle associazioni di categoria, per quanto non sia evidentemente comparabile con l'analogo interrogativo rivolto ai Comuni; queste dichiarano di aver avuto "abbastanza" supporto dalle Province (35%," molto" o "moltissimo" al 10%), cui seguono Comunità Montane; tutti gli altri soggetti hanno supportato le associazioni "abbastanza" (con valori fra il 10% e il 17%) o "molto" e "moltissimo" (con valori non superiori al 10%) (Tab. 16 Appendice).

Nell'indagine quantitativa sono state rilevate, con una domanda aperta, anche le iniziative realizzate in cooperazione con altre PA.

Le risposte raccolte non coprono tutte le iniziative effettivamente intraprese, ma rispecchiano quelle che i rispondenti hanno ritenuto maggiormente significative.

Tabella 1 - Principali iniziative di cooperazione realizzate con le PA dai soggetti intervistati

COMUNI	Tipologia	N. risposte
	Gestioni associate di varia natura	15
	Sistemi informatici	4
	Banda larga	7
	Progettazione e gestione sito web del Comune	6
	Progetti B1 e B2 di e-toscana	13
	Progetto AIDA (per il Comune di Livorno)	1
	PAAS	6
	Realizzazione rete civica con tecnologia wireless	5
	Formazione del personale	2
	Realizzazione e gestione del SUAP	8
Province e CM	Tipologia	N. risposte
	Progetti di cooperazione applicativa: iter procedure amministrative, banche dati amministrative etc	1
	Gestione del piano locale della società dell'informazione e della conoscenza	1
	Gestioni associate in materia di sviluppo delle risorse umane, servizi informatici e telematici, difensore civico	3
	Formazione del personale	1
	Coordinamento del SUAP	3
	Linea 1 di E-Toscana	2
	Progetto AIDA per la CM Arcipelago Toscano	1
	Banda larga per tutti i Comuni	3
	Protocollo informatico	1
Categorie economiche	Tipologia	N. risposte
	Rinnovo dei permessi di soggiorno	1
	Creazione dell'osservatorio fiscale coordinato dalla Camera di Commercio	1
	Sviluppo del SUAP	2
	Gestione dell'attività formativa informatizzata	1
	Attivazione dello sportello per il rilascio della firma digitale	1
	Progetto AIDA per la Confcommercio di Livorno	1

I risultati dell'indagine quantitativa mostrano che le consultazioni e le collaborazioni con altri organi delle Pubbliche Amministrazioni locali vengono valutate come molto utili sia dagli amministratori che dalle categorie economiche. Discrete criticità si rilevano nella fase operativa della realizzazione di concreti rapporti di collaborazione fra le Pubbliche Amministrazioni relativamente ai servizi.

Infatti un notevole numero di Sindaci dichiara di non fornire né ricevere supporto da altri Enti per la realizzazione di questi servizi, e lo stesso è riscontrabile, anche se in misura lievemente minore soprattutto per quel che riguarda i servizi per la semplificazione

amministrativa e per l'*e-government*, per gli esponenti delle Province e delle Comunità Montane. L'analisi delle interviste qualitative alle Categorie economiche fa emergere un giudizio positivo sulle collaborazioni realizzate, caratterizzato da alcuni punti di criticità individuati nella gestione operativa di progetti complessi e nella trasferibilità delle esperienze realizzate. *“.....il giudizio è positivo, nel senso che abbiamo sempre trovato accoglienza rispetto alle nostre proposte e comunque disponibilità a mettersi intorno a un tavolo a discutere. Poi c'è tutta la fatica di riuscire a dare continuità anche a certe idee...”*¹³. La concertazione è considerata una buona pratica della Regione Toscana, che, peraltro, viene valutata dalle Categorie economiche più come un momento di “consultazione” che non di effettiva co-decisione. Una parte consistente delle associazioni lamenta di essere ascoltata, certamente, ma di non essere coinvolta effettivamente in un processo decisionale che segue logiche proprie:

*“La sensazione che si ha, è che le procedure di dialogo che la Regione ha stabilito rischiano di essere molto più rituali che sostanziali, mancano di concretezza, molto spesso è difficile arrivare a prendere decisioni rilevanti in comune.”*¹⁴ *“Troppo spesso le Categorie economiche sono chiamate al tavolo per approvare scelte che sono già state, fatte, ... , le Categorie economiche, in qualche maniera, vanno a rappresentare un piccolo orticello e ciascuno vuole di più, ..è compito della Regione, mediare più fra queste esigenze e queste spinte, piuttosto che andare lei ad essere grande suggeritore di scelte che poi, .., rappresentano più la politica dell'economia”*¹⁵. *“Si ha il massimo di confronto democratico. ed il minimo della capacità di catturare la ripresa, significa che il processo di confronto non riesce a dare efficacia all'azione dei soggetti pubblici e privati,.... Sarei non tanto per un di più, ma per riflettere bene su che cosa ci dobbiamo attendere dal confronto, da una concertazione”*¹⁶.

13 Tratto da intervista al presidente di Confcommercio

14 Tratto da intervista al direttore di Cispel Toscana

15 Tratto da intervista al Presidente di Confagricoltura Toscana.

16 Tratto da intervista al Presidente di Lega Cooperative Toscana.

**Esperienze
significative
e valutazione
dell'e-government**

Per quanto riguarda le amministrazioni pubbliche è stata richiesta la segnalazione delle principali esperienze realizzate all'interno dei singoli enti in materia di innovazione tecnologica, semplificazione amministrativa e riduzione dei costi della burocrazia (Tabella 2). Anche qui la domanda a risposta aperta restituisce una panoramica sufficientemente rappresentativa delle esperienze intraprese.

Tabella 2 - Esperienze locali in materia di e-government

Esperienze di innovazione in materia di e-government

	N. risposte
Comuni	
• Protocollo informatico ed archiviazione digitale	20
• Diffusione della banda larga	15
• Sviluppo di RTRT	4
• Progettazione e gestione del sito internet comunale	6
• Creazione del sistema informativo territoriale (SIT)	4
• Firma digitale	3
• Accesso alla PA per privati e imprese on-line con la possibilità di interagire con la misura di tutti gli atti amministrativi	6
Province e CM	
• Attivazione banda larga	5
• Realizzazione del SUAP	3
• Protocollo elettronico	3
• URP on-line	2

Esperienze in materia di semplificazione amministrativa

	N. risposte
Comuni	
• Accesso alle procedure da tutti gli uffici e archivio unico degli strumenti amministrativi	8
• Servizi e modulistica on-line attraverso il sito web del Comune	18
• Potenziamento dell'URP	4
• Attivazione e gestione del SUAP	10
• Implementazione di sistemi di interscambio documentale	15
• Creazione banca dati aggiornati per l'ICI	4
Province e CM	
• URP	1
• Servizi on-line	1
• Protocollo informatico	4
• Attivazione, sviluppo e gestione del SUAP	5
• E-procurement	2

Esperienze in materia di riduzione dei costi della burocrazia

	N. risposte
Comuni	
• Creazione di consorzi di area per lo sviluppo di gestioni associate di varia natura	15
• Informatizzazione degli atti con progressiva riduzione del cartaceo	10
• Sviluppo di comunicazioni interne ed esterne per via telematica	10
• Pratiche urbanistiche digitalizzate	2
• E-procurement (sistema di gare ad aste on-line)	3
Province e CM	
• Sviluppo progetti di amministrazione digitale con progressiva eliminazione del cartaceo	2
• Sviluppo delle pratiche SUAP	2
• Semplificazione dei processi informativi tra i vari settori dell'ente	1
• Diffusione della banda larga e di tecnologie VOIP	1

I rapporti di collaborazione fra le Pubbliche Amministrazioni, ai vari livelli, e le associazioni di categoria in materia di *e-government* vengono valutati positivamente sia da parte dei rappresentanti regionali delle suddette associazioni sia da parte degli amministratori locali ai vari livelli di governo.

Si possono riscontrare due livelli di giudizio, uno relativo alle politiche ed alla programmazione, che viene valutato positivamente sia nella parte quantitativa dell'indagine che in quella delle interviste *ad personam*, ed uno relativo alla realizzazione di tali programmi, che invece raccoglie un maggior numero di critiche. Da parte di alcune Categorie economiche si lamenta l'assenza di standard e di soluzioni efficienti, e si mette l'accento sulle difficoltà di accesso alla tecnologia, in particolare per le micro e piccole imprese e per il settore dell'agricoltura.

In generale emerge l'esigenza di un maggiore coordinamento e della definizione di standard per la condivisione di banche dati, così da rendere più agevoli le comunicazioni, fra i vari Enti ma non solo, ed i servizi più fruibili per cittadini ed imprese. Dunque gli ambiti prioritari in cui sviluppare le politiche di *e-government* riguardano anzitutto gli interventi sul territorio per la diffusione delle tecnologie informatiche e, in particolare, la banda larga, vista come un fattore di *digital divide* a carico delle fasce territorialmente ed economicamente più deboli, come ad esempio le aree montane o il settore agricolo.

e.Toscana

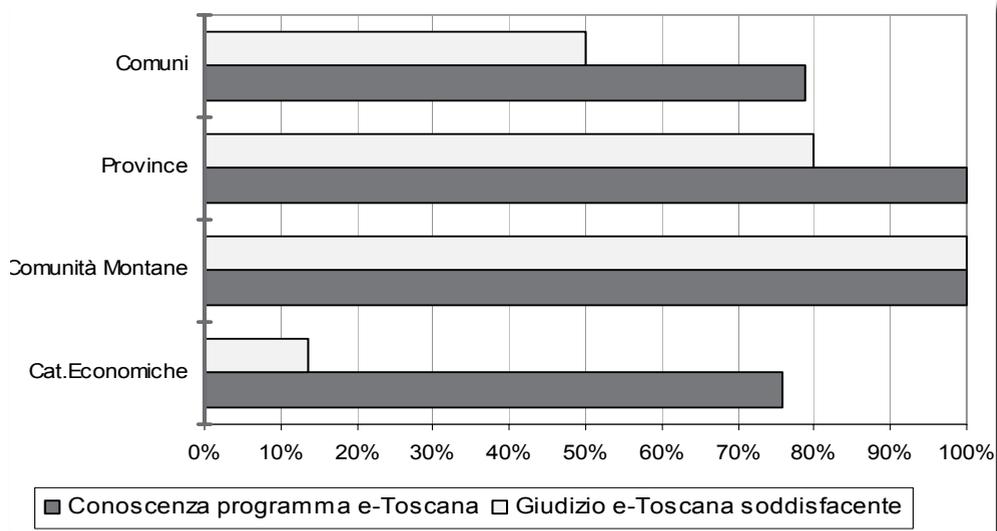
Grado di conoscenza e valutazione

Per quel che riguarda il programma *e.Toscana*, anzitutto va rilevata una conoscenza abbastanza ampia da parte dei Comuni (79%) delle Province e delle Comunità Montane (entrambe al 100%) e delle Categorie economiche (76%) (Grafico 12). Fra quanti conoscono il programma, hanno partecipato direttamente tutte le province rispondenti e il 73% delle Comunità Montane, il 40% dei Comuni e circa un quinto delle Categorie economiche, sia come direttamente partecipanti alla definizione del programma, sia come utilizzatori dei servizi (Tab.18 Appendice).

Le amministrazioni comunali (Tab. 19 Appendice) esprimono, rispetto ad *e.Toscana*, una valutazione “abbastanza soddisfacente” (42%); il 44% non risponde o dichiara di non avere abbastanza elementi di valutazione al momento. Vi è poi un 6% che lo dichiara “poco soddisfacente” ed un 8% “molto” o “del tutto” soddisfacente.

La valutazione positiva è accentuata da parte delle Province e delle Comunità Montane: l’80% e il 55% rispettivamente si dichiara abbastanza soddisfatto; il 46% delle Comunità Montane molto o del tutto soddisfatto.

Grafico 12 - Distribuzione percentuale della conoscenza e dell'efficacia del programma *e.Toscana*



Per quanto riguarda le Categorie economiche, il 69% non esprime una valutazione (in grande maggioranza perché ritiene di non averne ancora la possibilità), il 17% è “poco soddisfatto”, il 10% “abbastanza” e il 3% “molto”.

L'indagine evidenzia dunque il sostanziale gradimento dell'esperienza *e.Toscana* fra le amministrazioni, ed un giudizio ancora sospeso (il progetto è ancora in corso di realizzazione), o in alcuni casi più scettico, da parte delle associazioni sul territorio.

La valutazione in termini di efficacia, anche da parte delle interviste qualitative, delinea un giudizio abbastanza soddisfacente:

“....Secondo me e.Toscana è una grande intuizione della Regione Toscana, ...servono casi positivi, progetti realizzati che possano diventare dei casi e degli esempi per poter trascinare ... si tratta di riuscire a declinare bene le cose che verbalmente o comunque teoricamente sono state individuate, ed è un po' questo quello che patiamo anche a livello generale: non riusciamo mai a dare sufficienti gambe a quello che abbiamo pensato....”¹⁷.

Aree strategiche da potenziare

In riferimento alle aree strategiche da potenziare per il proseguimento di *e.Toscana* (Tabella 3) emerge una valutazione piuttosto omogenea fra le due parti della ricerca: sia nell'analisi quantitativa che nella parte qualitativa delle interviste vengono individuati due macro-ambiti da potenziare:

- il superamento del digital divide
- il raggiungimento di una concreta semplificazione amministrativa,

Su questo c'è una discreta condivisione fra Sindaci, Presidenti delle Province e delle Comunità Montane e rappresentanti delle Categorie economiche ai vari livelli.

Nell'indagine quantitativa si sono raccolte indicazioni in forma aperta sulle aree strategiche di intervento considerate più rilevanti dai rispondenti.

¹⁷ Tratto da intervista al presidente di CNA

Tabella 3 - Aree strategiche di potenziamento di e.Toscana

	N. risposte
Comuni	
• Superamento del digital divide	25
• Una reale semplificazione amministrativa	10
Province e CM	
• Supporto alla formazione ai vari livelli	1
• Superamento del digital divide	3
• Incremento degli investimenti e del supporto finanziario	1
• Intensificazione dei servizi per cittadini e imprese	2
• Diffusione delle tecnologie informatiche	2
• Semplificazione amministrativa	1
Categorie economiche	
• Sviluppare servizi alle imprese, in particolare verso le PMI	2
• Tutte le pratiche dell'agricoltura, dalla PAC al PSR	1
• Sportelli comunali che si interfacciano con il sistema-impresa	1
• Semplificazione amministrativa per l'impresa tramite il ricorso alle nuove tecnologie	3
• Reale integrazione e condivisione in rete di banche dati gestite a fini istituzionali dalle PA	1
• Cooperazione con estremo oriente, U.S.A e Comunità Europea	1
• Innovazione della PA	1

Complessivamente dall'indagine emergono alcuni punti di attenzione per il potenziamento di *e.Toscana*:

- la possibilità di comunicare le disposizioni normative all'interno della PA
- l'infrastrutturazione standardizzata dei documenti, degli incontri e degli stati di avanzamento dei processi di concertazione
- l'infrastrutturazione del territorio
- la definizione di standard per la condivisione di banche dati
- la promozione dell'alfabetizzazione telematica delle PMI
- la promozione delle relazioni tra Università, sistema delle imprese e PA
- lo sviluppo di azioni di coordinamento nell'ottica di una razionalizzazione degli interventi tra i vari livelli territoriali.

Conclusioni

I principali risultati della ricerca possono essere così sintetizzati:

	Priorità	Criticità	Valutazione del trend	e.Toscana
Comuni	Efficienza ed efficacia dell'Amministrazione	Inadeguatezza delle risorse	Positivo (meno per l'Amministrazione dello Stato)	Abbastanza soddisfacente
Province e Comunità Montane	Efficienza ed efficacia dell'Amministrazione	Frammentazione delle decisioni	Molto positivo (meno per l'Amministrazione dello Stato)	Piuttosto soddisfacente
Associazioni Categoria	Impegno nella semplificazione amministrativa	Frammentazione delle decisioni	Abbastanza positivo (ma non per la semplificazione)	Non ha elementi sufficienti di valutazione

È concorde la valutazione della necessità di un forte tessuto di relazioni fra amministrazioni pubbliche e privato.

Le valutazioni del trend del raggiungimento di alcuni obiettivi delle Amministrazioni sono abbastanza positive, anche se vi è una visione critica delle categorie rispetto alla semplificazione amministrativa, su cui si concentrano le richieste di miglioramento.

Dalle valutazioni e dalle percezioni rilevate sui temi dell'innovazione tecnologica, della semplificazione amministrativa e dell'*e-government* in Toscana, è possibile delineare i principali ambiti di criticità, intesi non tanto come individuazione di punti di sofferenza quanto come ambiti da migliorare, che pur nella diversità di gradazione espressa, possono essere riassunti dai seguenti aspetti:

- La ripartizione delle competenze (integrazione dei soggetti e delle politiche, minor frazionamento di competenze);
- Il livello delle tecnologie e delle risorse umane che le gestiscono (critico data l'eterogeneità delle amministrazioni);
- L'implementazione delle politiche (oltre la loro progettazione);

- La funzionalità della PA nei confronti del sistema delle imprese, con particolare riferimento alla semplificazione amministrativa e copertura del territorio con la banda larga.

- Interpretazione della governance cooperativa privato-pubblico: solo consultazione o codecisione?

Dalle valutazioni dei soggetti intervistati, emergono riflessioni su alcune tematiche che sottostanno alle priorità individuate. In particolare si sottolinea l'esigenza di:

- Sviluppare azioni di semplificazione amministrativa, e dell'innovazione tecnologica, orientate al superamento dell'impostazione giuridico-garantista della PA, con l'obiettivo di giungere ad un modello di PA orientata maggiormente ai risultati, ed al sistema cittadini/imprese.
- Puntare sullo sviluppo del capitale umano, attraverso azioni di formazione, per accompagnare la PA ed il sistema cittadini/imprese in un percorso di cambiamento culturale nell'ottica della società della conoscenza.

Appendice statistica

Tab. 1 – Obiettivi della Pubblica Amministrazione secondo il grado di importanza attribuita (valori percentuali)

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Un'Amministrazione efficiente e orientata ai risultati	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	46,2%	48,5%	100,0%
Un'Amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, il privato e tra i livelli di governo	0,0%	0,0%	0,8%	15,9%	51,5%	31,8%	100,0%
Un'Amministrazione impegnata nella semplificazione amministrativa	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	48,5%	34,8%	100,0%
Un'Amministrazione aperta all'innovazione tecnologica	2,3%	0,0%	0,0%	8,3%	63,6%	25,8%	100,0%
Un'Amministrazione più professionale che investe sulle risorse umane	3,0%	0,0%	0,0%	11,4%	53,8%	31,8%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Un'Amministrazione efficiente e orientata ai risultati	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	25,0%	70,8%	100,0%
Un'Amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, il privato e tra i livelli di governo	0,0%	0,0%	4,2%	12,5%	58,3%	25,0%	100,0%
Un'Amministrazione impegnata nella semplificazione amministrativa	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	54,2%	29,2%	100,0%
Un'Amministrazione aperta all'innovazione tecnologica	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	54,2%	33,3%	100,0%
Un'Amministrazione più professionale che investe sulle risorse umane	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	66,7%	29,2%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Un'Amministrazione efficiente e orientata ai risultati	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%
Un'Amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, il privato e tra i livelli di governo	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%
Un'Amministrazione impegnata nella semplificazione amministrativa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
Un'Amministrazione aperta all'innovazione tecnologica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
Un'Amministrazione più professionale che investe sulle risorse umane	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Un'Amministrazione efficiente e orientata ai risultati	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	54,5%	36,4%	100,0%
Un'Amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, il privato e tra i livelli di governo	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	45,5%	36,4%	100,0%
Un'Amministrazione impegnata nella semplificazione amministrativa	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	54,5%	36,4%	100,0%
Un'Amministrazione aperta all'innovazione tecnologica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	45,5%	54,5%	100,0%
Un'Amministrazione più professionale che investe sulle risorse umane	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	45,5%	45,5%	100,0%

Comunità Montane

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Un'Amministrazione efficiente e orientata ai risultati	6,9%	0,0%	0,0%	17,2%	55,2%	20,7%	100,0%
Un'Amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, il privato e tra i livelli di governo	3,4%	0,0%	0,0%	13,8%	62,1%	20,7%	100,0%
Un'Amministrazione impegnata nella semplificazione amministrativa	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	37,9%	55,2%	100,0%
Un'Amministrazione aperta all'innovazione tecnologica	3,4%	0,0%	0,0%	13,8%	44,8%	37,9%	100,0%
Un'Amministrazione più professionale che investe sulle risorse umane	6,9%	0,0%	0,0%	6,9%	55,2%	31,0%	100,0%

Categorie economiche

Tab. 2 - Obiettivi prioritari della Pubblica Amministrazione¹⁸

	Priorità
Un'Amministrazione efficiente e orientata ai risultati	67,4%
Un'Amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, il privato e tra i livelli di governo	43,9%
Un'Amministrazione impegnata nella semplificazione amministrativa	22,7%
Un'Amministrazione aperta all'innovazione tecnologica	0,0%
Un'Amministrazione più professionale che investe sulle risorse umane	28,0%

Tutti i Comuni

	Priorità
Un'Amministrazione efficiente e orientata ai risultati	70,8%
Un'Amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, il privato e tra i livelli di governo	33,3%
Un'Amministrazione impegnata nella semplificazione amministrativa	33,3%
Un'Amministrazione aperta all'innovazione tecnologica	0,0%
Un'Amministrazione più professionale che investe sulle risorse umane	25,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Priorità
Un'Amministrazione efficiente e orientata ai risultati	80,0%
Un'Amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, il privato e tra i livelli di governo	20,0%
Un'Amministrazione impegnata nella semplificazione amministrativa	0,0%
Un'Amministrazione aperta all'innovazione tecnologica	0,0%
Un'Amministrazione più professionale che investe sulle risorse umane	60,0%

Province

	Priorità
Un'Amministrazione efficiente e orientata ai risultati	63,6%
Un'Amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, il privato e tra i livelli di governo	9,1%
Un'Amministrazione impegnata nella semplificazione amministrativa	36,4%
Un'Amministrazione aperta all'innovazione tecnologica	0,0%
Un'Amministrazione più professionale che investe sulle risorse umane	18,2%

Comunità Montane

	Priorità
Un'Amministrazione efficiente e orientata ai risultati	37,9%
Un'Amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, il privato e tra i livelli di governo	24,1%
Un'Amministrazione impegnata nella semplificazione amministrativa	86,2%
Un'Amministrazione aperta all'innovazione tecnologica	10,3%
Un'Amministrazione più professionale che investe sulle risorse umane	31,0%

Categorie economiche

¹⁸ Il totale è superiore a 100 poiché era richiesto di indicare al massimo due obiettivi

Tab. 3 - Valutazione del trend percepito rispetto all'obiettivo di un'amministrazione efficiente e orientata ai risultati (valori percentuali).

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	1,5%	0,0%	3,0%	31,1%	56,1%	8,3%	100,0%
Province	2,3%	1,5%	9,8%	45,5%	37,1%	3,8%	100,0%
Regione	3,0%	0,8%	6,1%	36,4%	42,4%	11,4%	100,0%
Stato	5,3%	2,3%	13,6%	46,2%	29,5%	3,0%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	8,3%	0,0%	4,2%	25,0%	45,8%	16,7%	100,0%
Province	0,0%	4,2%	8,3%	54,2%	29,2%	4,2%	100,0%
Regione	0,0%	4,2%	4,2%	41,7%	33,3%	16,7%	100,0%
Stato	8,3%	4,2%	16,7%	41,7%	20,8%	8,3%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Stato	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	45,5%	0,0%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	45,5%	0,0%	100,0%
Regione	9,1%	0,0%	0,0%	9,1%	54,5%	27,3%	100,0%
Stato	0,0%	0,0%	0,0%	63,6%	36,4%	0,0%	100,0%

Comunità Montane

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	3,4%	0,0%	6,9%	72,4%	17,2%	0,0%	100,0%
Province	3,4%	3,4%	3,4%	55,2%	34,5%	0,0%	100,0%
Regione	10,3%	0,0%	10,3%	37,9%	37,9%	3,4%	100,0%
Stato	10,3%	0,0%	17,2%	58,6%	10,3%	3,4%	100,0%

Categorie economiche

Tab. 4 - Valutazione del trend percepito rispetto all'obiettivo di un'amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, con il privato e tra livelli di governo (valori percentuali).

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,8%	0,0%	0,8%	31,8%	55,3%	11,4%	100,0%
Province	2,3%	2,3%	7,6%	50,8%	34,8%	2,3%	100,0%
Regione	2,3%	0,8%	7,6%	41,7%	39,4%	8,3%	100,0%
Stato	4,5%	1,5%	16,7%	56,8%	19,7%	0,8%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	0,0%	29,2%	62,5%	8,3%	100,0%
Province	0,0%	4,2%	8,3%	50,0%	33,3%	4,2%	100,0%
Regione	0,0%	4,2%	0,0%	50,0%	37,5%	8,3%	100,0%
Stato	4,2%	4,2%	16,7%	50,0%	20,8%	4,2%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
Stato	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	36,4%	9,1%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	0,0%	45,5%	54,5%	0,0%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	63,6%	18,2%	100,0%
Stato	0,0%	0,0%	0,0%	72,7%	27,3%	0,0%	100,0%

Comunità Montane

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	6,9%	0,0%	6,9%	69,0%	17,2%	0,0%	100,0%
Province	10,3%	0,0%	3,4%	58,6%	27,6%	0,0%	100,0%
Regione	10,3%	3,4%	6,9%	44,8%	31,0%	3,4%	100,0%
Stato	17,2%	3,4%	13,8%	48,3%	17,2%	0,0%	100,0%

Categorie economiche

Tab. 5 - Valutazione del trend percepito rispetto all'obiettivo della semplificazione amministrativa (valori percentuali).

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,8%	0,0%	4,5%	40,9%	48,5%	5,3%	100,0%
Province	0,8%	0,8%	15,9%	48,5%	32,6%	1,5%	100,0%
Regione	1,5%	2,3%	11,4%	43,9%	36,4%	4,5%	100,0%
Stato	4,5%	2,3%	12,9%	48,5%	29,5%	2,3%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	8,3%	33,3%	50,0%	8,3%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	25,0%	37,5%	37,5%	0,0%	100,0%
Regione	0,0%	4,2%	12,5%	41,7%	37,5%	4,2%	100,0%
Stato	8,3%	0,0%	16,7%	45,8%	29,2%	0,0%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Stato	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	0,0%	45,5%	54,5%	0,0%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	45,5%	0,0%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	9,1%	27,3%	54,5%	9,1%	100,0%
Stato	9,1%	0,0%	0,0%	45,5%	45,5%	0,0%	100,0%

Comunità Montane

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	6,9%	6,9%	13,8%	51,7%	20,7%	0,0%	100,0%
Province	10,3%	3,4%	10,3%	44,8%	31,0%	0,0%	100,0%
Regione	10,3%	6,9%	13,8%	27,6%	37,9%	3,4%	100,0%
Stato	20,7%	10,3%	13,8%	24,1%	31,0%	0,0%	100,0%

Categorie economiche

Tab. 6 - Valutazione del trend percepito rispetto all'obiettivo di sviluppo dei processi di innovazione tecnologica all' interno delle PA (valori percentuali).

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	1,5%	0,0%	2,3%	22,7%	59,8%	13,6%	100,0%
Province	1,5%	0,0%	4,5%	34,8%	54,5%	4,5%	100,0%
Regione	2,3%	0,8%	2,3%	22,7%	56,8%	15,2%	100,0%
Stato	3,8%	0,0%	5,3%	45,5%	43,2%	2,3%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	70,8%	12,5%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	4,2%	37,5%	54,2%	4,2%	100,0%
Regione	0,0%	4,2%	0,0%	12,5%	66,7%	16,7%	100,0%
Stato	0,0%	0,0%	8,3%	45,8%	45,8%	0,0%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Stato	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	81,8%	9,1%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	72,7%	0,0%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	72,7%	27,3%	100,0%
Stato	0,0%	0,0%	9,1%	45,5%	36,4%	9,1%	100,0%

Comunità Montane

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	3,4%	0,0%	3,4%	62,1%	31,0%	0,0%	100,0%
Province	10,3%	0,0%	6,9%	41,4%	41,4%	0,0%	100,0%
Regione	6,9%	0,0%	6,9%	44,8%	34,5%	6,9%	100,0%
Stato	13,8%	0,0%	17,2%	31,0%	37,9%	0,0%	100,0%

Categorie economiche

Tab. 7 - Valutazione del trend percepito rispetto all'obiettivo di una PA professionale, che investe sulle risorse umane (valori percentuali).

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	1,5%	0,8%	9,8%	46,2%	35,6%	6,1%	100,0%
Province	3,8%	0,8%	9,8%	58,3%	23,5%	3,8%	100,0%
Regione	3,8%	1,5%	7,6%	59,8%	23,5%	3,8%	100,0%
Stato	7,6%	3,8%	12,9%	65,9%	9,8%	0,0%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	0,0%	45,8%	50,0%	4,2%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	4,2%	70,8%	25,0%	0,0%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	8,3%	58,3%	33,3%	0,0%	100,0%
Stato	4,2%	4,2%	16,7%	54,2%	20,8%	0,0%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Stato	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	0,0%	0,0%	18,2%	27,3%	45,5%	9,1%	100,0%
Province	0,0%	0,0%	9,1%	36,4%	45,5%	9,1%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	9,1%	27,3%	54,5%	9,1%	100,0%
Stato	0,0%	0,0%	9,1%	54,5%	36,4%	0,0%	100,0%

Comunità Montane

	Non risponde	Recessivo	Tendenz. Recessivo	Stabile	Evolutivo	In Acceler.	Totale
Comuni	3,4%	3,4%	13,8%	69,0%	10,3%	0,0%	100,0%
Province	10,3%	3,4%	17,2%	51,7%	17,2%	0,0%	100,0%
Regione	10,3%	6,9%	10,3%	48,3%	20,7%	3,4%	100,0%
Stato	27,6%	3,4%	17,2%	34,5%	17,2%	0,0%	100,0%

Categorie economiche

Tab. 8 - Obiettivi di una Pubblica Amministrazione in tema di e-government. Importanza attribuita (valori percentuali).

	Comuni	Province	Regione	Stato
Numero e qualità (semplicità) delle norme	23,5%	8,3%	22,0%	9,1%
Semplicità delle pratiche amministrative da adempiere	35,6%	12,1%	11,4%	6,8%
Tempi risposte, svolgimento pratiche	51,5%	20,5%	17,4%	7,6%
Coordinamento fra gli enti pubblici	34,8%	35,6%	34,8%	7,6%
Professionalità del personale	40,9%	17,4%	29,5%	8,3%
Trasparenza degli atti amministrativi	56,8%	32,6%	40,9%	21,2%
Reperibilità di informazioni e di funzionari responsabili	45,5%	19,7%	30,3%	6,8%
Utilizzo delle nuove tecnologie	57,6%	39,4%	53,0%	31,8%
Presenza sul territorio (accessibilità uffici e sportelli)	50,0%	10,6%	3,8%	5,3%

Tutti i Comuni

	Comuni	Province	Regione	Stato
Numero e qualità (semplicità) delle norme	16,7%	8,3%	16,7%	4,2%
Semplicità delle pratiche amministrative da adempiere	37,5%	8,3%	8,3%	16,7%
Tempi risposte, svolgimento pratiche	58,3%	12,5%	8,3%	8,3%
Coordinamento fra gli enti pubblici	20,8%	29,2%	41,7%	12,5%
Professionalità del personale	41,7%	16,7%	33,3%	4,2%
Trasparenza degli atti amministrativi	62,5%	33,3%	45,8%	16,7%
Reperibilità di informazioni e di funzionari responsabili	54,2%	16,7%	33,3%	8,3%
Utilizzo delle nuove tecnologie	66,7%	41,7%	70,8%	37,5%
Presenza sul territorio (accessibilità uffici e sportelli)	62,5%	4,2%	4,2%	12,5%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Comuni	Province	Regione	Stato
Numero e qualità (semplicità) delle norme	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Semplicità delle pratiche amministrative da adempiere	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Tempi risposte, svolgimento pratiche	12,5%	0,0%	0,0%	6,3%
Coordinamento fra gli enti pubblici	0,0%	18,8%	18,8%	0,0%
Professionalità del personale	0,0%	18,8%	12,5%	6,3%
Trasparenza degli atti amministrativi	12,5%	12,5%	18,8%	6,3%
Reperibilità di informazioni e di funzionari responsabili	25,0%	25,0%	12,5%	0,0%
Utilizzo delle nuove tecnologie	25,0%	18,8%	25,0%	31,3%
Presenza sul territorio (accessibilità uffici e sportelli)	18,8%	12,5%	0,0%	0,0%

Province

	Comuni	Province	Regione	Stato
Numero e qualità (semplicità) delle norme	12,5%	6,3%	6,3%	6,3%
Semplicità delle pratiche amministrative da adempiere	12,5%	6,3%	0,0%	6,3%
Tempi risposte, svolgimento pratiche	25,0%	12,5%	12,5%	0,0%
Coordinamento fra gli enti pubblici	43,8%	31,3%	25,0%	12,5%
Professionalità del personale	25,0%	18,8%	25,0%	6,3%
Trasparenza degli atti amministrativi	18,8%	12,5%	12,5%	6,3%
Reperibilità di informazioni e di funzionari responsabili	25,0%	25,0%	31,3%	0,0%
Utilizzo delle nuove tecnologie	50,0%	50,0%	56,3%	25,0%
Presenza sul territorio (accessibilità uffici e sportelli)	25,0%	18,8%	6,3%	0,0%

Comunità Montane

	Comuni	Province	Regione	Stato
Numero e qualità (semplicità) delle norme	17,2%	6,9%	13,8%	3,4%
Semplicità delle pratiche amministrative da adempiere	20,7%	17,2%	13,8%	6,9%
Tempi risposte, svolgimento pratiche	34,5%	17,2%	3,4%	0,0%
Coordinamento fra gli enti pubblici	13,8%	17,2%	20,7%	6,9%
Professionalità del personale	31,0%	31,0%	13,8%	17,2%
Trasparenza degli atti amministrativi	20,7%	13,8%	20,7%	10,3%
Reperibilità di informazioni e di funzionari responsabili	27,6%	48,3%	34,5%	20,7%
Utilizzo delle nuove tecnologie	24,1%	27,6%	37,9%	24,1%
Presenza sul territorio (accessibilità uffici e sportelli)	31,0%	20,7%	20,7%	17,2%

Categorie economiche

Tab. 9 - Scelte delle PA in tema di e-government. Valutazione del grado di importanza attribuita dalla propria amministrazione alle finalità indicate (valori percentuali).

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Accesso dell'ente alle ICT	2,3%	0,0%	4,5%	18,9%	48,5%	25,8%	100,0%
Azioni mirate alla diffusione delle conoscenze dei cittadini	2,3%	0,8%	4,5%	28,8%	52,3%	11,4%	100,0%
Azioni allo sviluppo delle ICT nel sistema produttivo delle aziende	4,5%	0,0%	13,6%	31,1%	37,9%	12,9%	100,0%
Sviluppo di portali territoriali e tematici	2,3%	3,0%	13,6%	39,4%	32,6%	9,1%	100,0%
Riprogettare i processi introducendo le tecnologie informatiche	6,1%	0,0%	6,8%	28,8%	39,4%	18,9%	100,0%
Altro	95,5%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%	3,0%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Accesso dell'ente alle ICT	4,2%	0,0%	8,3%	16,7%	45,8%	25,0%	100,0%
Azioni mirate alla diffusione delle conoscenze dei cittadini	0,0%	4,2%	0,0%	25,0%	58,3%	12,5%	100,0%
Azioni allo sviluppo delle ICT nel sistema produttivo delle aziende	4,2%	0,0%	16,7%	25,0%	41,7%	12,5%	100,0%
Sviluppo di portali territoriali e tematici	4,2%	4,2%	16,7%	41,7%	20,8%	12,5%	100,0%
Riprogettare i processi introducendo le tecnologie informatiche	0,0%	0,0%	4,2%	12,5%	45,8%	37,5%	100,0%
Altro	95,8%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Accesso dell'ente alle ICT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%
Azioni mirate alla diffusione delle conoscenze dei cittadini	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	100,0%
Azioni allo sviluppo delle ICT nel sistema produttivo delle aziende	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%
Sviluppo di portali territoriali e tematici	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Riprogettare i processi introducendo le tecnologie informatiche	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%
Altro	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Accesso dell'ente alle ICT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	81,8%	100,0%
Azioni mirate alla diffusione delle conoscenze dei cittadini	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	63,6%	27,3%	100,0%
Azioni allo sviluppo delle ICT nel sistema produttivo delle aziende	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	45,5%	100,0%
Sviluppo di portali territoriali e tematici	0,0%	0,0%	9,1%	9,1%	63,6%	18,2%	100,0%
Riprogettare i processi introducendo le tecnologie informatiche	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	54,5%	36,4%	100,0%
Altro	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Comunità Montane

[Per le Categorie economiche]

Tab. 10.a - Interventi messi in atto dalla PA locale, in particolare Comuni e Province, sul territorio di riferimento. Valutazione rispetto alle esigenze della propria associazione di categoria (valori percentuali).

	Non Risponde	Non presente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Totale
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese	3,4%	6,9%	48,3%	34,5%	6,9%	0,0%	100,0%
Prestazioni delle infrastrutture di rete per lo scambio di informazioni con la PA	3,4%	0,0%	65,5%	24,1%	6,9%	0,0%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	6,9%	6,9%	51,7%	27,6%	6,9%	0,0%	100,0%
Semplificazione delle procedure di accesso ai rapporti con la PA	10,3%	10,3%	58,6%	20,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Preparazione di dipendenti e dirigenti della PA sull'e-government e temi ad esso correlati	6,9%	10,3%	41,4%	31,0%	10,3%	0,0%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	6,9%	0,0%	75,9%	13,8%	3,4%	0,0%	100,0%

Tab. 10.b – Tematiche per lo sviluppo dell'e-government. Importanza attribuita (valori percentuali).

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese	3,4%	0,0%	0,0%	17,2%	58,6%	20,7%	100,0%
Prestazioni delle infrastrutture di rete per lo scambio di informazioni con la PA	3,4%	0,0%	0,0%	13,8%	37,9%	44,8%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	6,9%	0,0%	0,0%	10,3%	34,5%	48,3%	100,0%
Semplificazione delle procedure di accesso ai rapporti con la PA	10,3%	3,4%	3,4%	10,3%	34,5%	37,9%	100,0%
Preparazione di dipendenti e dirigenti della PA sull'e-government e temi ad esso correlati	6,9%	0,0%	3,4%	3,4%	44,8%	41,4%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	3,4%	0,0%	3,4%	3,4%	20,7%	69,0%	100,0%

Tab. 10.c – Giudizio complessivo dei rapporti con la PA, nel suo complesso, rispetto ai servizi elencati (valori percentuali).

	Non Risponde	Sono insufficienti	Migliorati	Adeguati	Totale
Numero e qualità (semplicità) delle norme	3,4%	62,1%	34,5%	0,0%	100,0%
Semplicità delle pratiche amministrative da adempiere	3,4%	62,1%	34,5%	0,0%	100,0%
Tempi risposte, svolgimento pratiche	0,0%	44,8%	55,2%	0,0%	100,0%
Coordinamento fra gli enti pubblici	0,0%	55,2%	44,8%	0,0%	100,0%
Professionalità del personale	6,9%	20,7%	72,4%	0,0%	100,0%
Trasparenza degli atti amministrativi	10,3%	17,2%	65,5%	6,9%	100,0%
Reperibilità di informazioni e di funzionari responsabili	6,9%	37,9%	48,3%	6,9%	100,0%
Utilizzo delle nuove tecnologie (banda larga, servizi on line...)	0,0%	34,5%	51,7%	13,8%	100,0%
Presenza sul territorio (accessibilità uffici e sportelli)	6,9%	20,7%	44,8%	27,6%	100,0%

Tab. 11 - Valutazione dei problemi riscontrati nel processo di sviluppo dell'innovazione tecnologica sul proprio territorio (valori percentuali).

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Costi- inadeguatezza delle risorse finanziarie disponibili	1,5%	0,0%	13,6%	26,5%	33,3%	25,0%	100,0%
Conservatorismo, scarsa propensione al cambiamento da parte del personale	0,8%	1,5%	30,3%	34,1%	24,2%	9,1%	100,0%
Personale dell'ente con scarse conoscenze informatiche	1,5%	0,0%	31,1%	40,9%	20,5%	6,1%	100,0%
Eccessivo peso dei fornitori nella scelta degli strumenti	3,8%	13,6%	37,1%	26,5%	13,6%	5,3%	100,0%
Eccessiva frammentazione delle decisioni sulle scelte da compiere in campo informatico	3,8%	6,8%	28,8%	34,8%	20,5%	5,3%	100,0%
Altro	95,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	2,3%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Costi- inadeguatezza delle risorse finanziarie disponibili	0,0%	0,0%	29,2%	20,8%	37,5%	12,5%	100,0%
Conservatorismo, scarsa propensione al cambiamento da parte del personale	0,0%	0,0%	8,3%	37,5%	45,8%	8,3%	100,0%
Personale dell'ente con scarse conoscenze informatiche	0,0%	0,0%	25,0%	54,2%	20,8%	0,0%	100,0%
Eccessivo peso dei fornitori nella scelta degli strumenti	4,2%	20,8%	50,0%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Eccessiva frammentazione delle decisioni sulle scelte da compiere in campo informatico	4,2%	12,5%	45,8%	20,8%	16,7%	0,0%	100,0%
Altro	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Costi- inadeguatezza delle risorse finanziarie disponibili	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	60,0%	20,0%	100,0%
Conservatorismo, scarsa propensione al cambiamento da parte del personale	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Personale dell'ente con scarse conoscenze informatiche	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Eccessivo peso dei fornitori nella scelta degli strumenti	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Eccessiva frammentazione delle decisioni sulle scelte da compiere in campo informatico	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%
Altro	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Costi- inadeguatezza delle risorse finanziarie disponibili	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	27,3%	18,2%	100,0%
Conservatorismo, scarsa propensione al cambiamento da parte del personale	0,0%	0,0%	9,1%	18,2%	45,5%	27,3%	100,0%
Personale dell'ente con scarse conoscenze informatiche	0,0%	0,0%	18,2%	27,3%	18,2%	36,4%	100,0%
Eccessivo peso dei fornitori nella scelta degli strumenti	0,0%	0,0%	63,6%	27,3%	0,0%	9,1%	100,0%
Eccessiva frammentazione delle decisioni sulle scelte da compiere in campo informatico	0,0%	0,0%	27,3%	18,2%	36,4%	18,2%	100,0%
Altro	90,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	100,0%

Comunità Montane

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Carenza degli investimenti economici nelle Infrastrutture telematiche	6,9%	0,0%	27,6%	44,8%	10,3%	10,3%	100,0%
Conservatorismo, scarsa propensione al cambiamento da parte del personale	10,3%	0,0%	10,3%	41,4%	20,7%	17,2%	100,0%
Personale delle PA con scarse conoscenze informatiche	13,8%	0,0%	17,2%	34,5%	31,0%	3,4%	100,0%
Inadeguatezza degli strumenti telematici messi a disposizione delle PA	13,8%	3,4%	17,2%	55,2%	10,3%	0,0%	100,0%
Eccessiva frammentazione delle decisioni sulle scelte per l'innovazione tecnologica	6,9%	0,0%	13,8%	27,6%	37,9%	13,8%	100,0%
Altro motivo rilevante (specificare):...	82,8%	0,0%	6,9%	0,0%	10,3%	0,0%	100,0%

Categorie economiche

Tab. 12.a - [Per i Comuni] Presenza dei servizi sul proprio territorio (valori percentuali).

	Presenza
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	82,6%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	55,3%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	73,5%
Opportunità per il contenimento della spesa (gestione centralizzata degli acquisti, etc.)	38,6%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	51,5%
Servizi per la semplificazione amministrativa	50,0%

Tutti i Comuni

	Presenza
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	75,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	75,0%
Opportunità per il contenimento della spesa (gestione centralizzata degli acquisti, etc.)	54,2%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	41,7%
Servizi per la semplificazione amministrativa	62,5%

Comuni con più di 15.000 abitanti

Tab. 12.b - [Per Province e CM] Valutazione del grado di diffusione dei servizi sul proprio territorio (valori percentuali).

	Non Risponde	Non presente	Presente solo in alcuni comuni	Presente nella maggioranza dei comuni	Presente in tutti i comuni	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	20,0%	0,0%	20,0%	0,0%	60,0%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Non presente	Presente solo in alcuni comuni	Presente nella maggioranza dei comuni	Presente in tutti i comuni	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	0,0%	0,0%	18,2%	36,4%	45,5%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese	0,0%	9,1%	45,5%	18,2%	27,3%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	9,1%	9,1%	18,2%	18,2%	45,5%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	0,0%	63,6%	9,1%	18,2%	9,1%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	0,0%	54,5%	9,1%	27,3%	9,1%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	18,2%	27,3%	9,1%	9,1%	36,4%	100,0%

Comunità Montane

Tab. 13 - Valutazione dell'importanza assegnata ai servizi di e-government (valori percentuali).

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	2,3%	0,8%	4,5%	28,0%	56,1%	8,3%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	1,5%	0,8%	5,3%	20,5%	50,8%	21,2%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	1,5%	0,8%	0,8%	20,5%	61,4%	15,2%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	1,5%	0,8%	4,5%	33,3%	41,7%	18,2%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	2,3%	0,0%	2,3%	18,9%	55,3%	21,2%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	4,5%	0,0%	0,8%	11,4%	57,6%	25,8%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	0,0%	0,0%	8,3%	29,2%	54,2%	8,3%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	0,0%	0,0%	8,3%	12,5%	41,7%	37,5%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	0,0%	0,0%	0,0%	37,5%	45,8%	16,7%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	0,0%	0,0%	0,0%	20,8%	54,2%	25,0%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%	62,5%	29,2%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	20,0%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	20,0%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	45,5%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	63,6%	36,4%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	45,5%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	36,4%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	27,3%	63,6%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	36,4%	54,5%	100,0%

Comunità Montane

Tab. 14 - Valutazione dell'utilità della consultazione e collaborazione con le altre PA per i servizi indicati (valori percentuali).

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	0,8%	0,0%	14,4%	33,3%	40,9%	10,6%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	0,8%	0,0%	4,5%	25,0%	48,5%	21,2%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	0,8%	0,0%	0,0%	18,9%	47,0%	33,3%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	1,5%	0,0%	6,1%	31,1%	42,4%	18,9%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	0,8%	0,0%	1,5%	25,0%	56,8%	15,9%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	5,3%	0,0%	1,5%	21,2%	50,8%	21,2%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	0,0%	0,0%	25,0%	37,5%	25,0%	12,5%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	0,0%	0,0%	4,2%	20,8%	54,2%	20,8%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	50,0%	37,5%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	0,0%	0,0%	12,5%	25,0%	45,8%	16,7%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	0,0%	0,0%	0,0%	37,5%	54,2%	8,3%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	4,2%	0,0%	0,0%	37,5%	29,2%	29,2%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	0,0%	0,0%	9,1%	9,1%	54,5%	27,3%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	45,5%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	45,5%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	18,2%	0,0%	9,1%	0,0%	36,4%	36,4%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	36,4%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	72,7%	100,0%

Comunità Montane

Tab. 15 - Indicazione del supporto fornito o ricevuto dalle altre PA per i servizi indicati (valori percentuali).

	Non Risponde	Non Fornisce Non Riceve	Fornisce Supporto	Riceve Supporto	Entrambi	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	2,3%	52,3%	6,8%	31,1%	7,6%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	2,3%	36,4%	6,8%	39,4%	15,2%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	3,0%	35,6%	3,0%	29,5%	28,8%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	3,0%	61,4%	0,8%	26,5%	8,3%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	1,5%	37,9%	3,0%	47,0%	10,6%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	6,1%	51,5%	2,3%	26,5%	13,6%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Non Fornisce Non Riceve	Fornisce Supporto	Riceve Supporto	Entrambi	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	0,0%	58,3%	20,8%	16,7%	4,2%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	0,0%	25,0%	29,2%	37,5%	8,3%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	4,2%	41,7%	4,2%	25,0%	25,0%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	0,0%	45,8%	12,5%	20,8%	20,8%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	4,2%	45,8%	4,2%	16,7%	29,2%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non Risponde	Non Fornisce Non Riceve	Fornisce Supporto	Riceve Supporto	Entrambi	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	0,0%	80,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	0,0%	60,0%	0,0%	20,0%	20,0%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Non Fornisce Non Riceve	Fornisce Supporto	Riceve Supporto	Entrambi	Totale
Gestione reti e assistenza alle postazioni di lavoro informatiche	0,0%	18,2%	45,5%	27,3%	9,1%	100,0%
E-government: servizi on line per cittadini ed imprese (portale e servizi di e-government)	0,0%	27,3%	36,4%	9,1%	27,3%	100,0%
Sistemi di interscambio informativo e documentale tra Enti della PA	0,0%	27,3%	36,4%	9,1%	27,3%	100,0%
Opportunità per il contenimento della spesa	9,1%	45,5%	9,1%	18,2%	18,2%	100,0%
Formazione per dipendenti e dirigenti sull'e-government e temi ad esso correlati	0,0%	27,3%	36,4%	9,1%	27,3%	100,0%
Servizi per la semplificazione amministrativa	0,0%	18,2%	45,5%	0,0%	36,4%	100,0%

Comunità Montane

Tab. 16 - Valutazione del grado di efficacia del supporto ricevuto dagli Enti/soggetti indicati in materia di sviluppo dell'innovazione tecnologica, e-government e semplificazione amministrativa (valori percentuali)¹⁹

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Non riceve Supporto	Totale
Stato	29,5%	15,9%	21,2%	10,6%	2,3%	0,0%	20,5%	100,0%
Regione	23,5%	0,8%	9,1%	34,8%	20,5%	3,8%	7,6%	100,0%
Provincia	28,0%	3,0%	13,6%	31,8%	11,4%	0,8%	11,4%	100,0%
Comunità Montana	37,9%	8,3%	3,8%	17,4%	15,9%	3,8%	12,9%	100,0%
Associazione di Comuni	47,7%	9,8%	4,5%	7,6%	11,4%	2,3%	16,7%	100,0%
Altri Comuni	47,0%	7,6%	12,9%	12,1%	8,3%	1,5%	10,6%	100,0%
Università	52,3%	12,1%	6,8%	3,8%	3,0%	0,8%	21,2%	100,0%
Altro	92,5%	0,0%	0,0%	5,3%	2,3%	0,0%	0,0%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Non riceve Supporto	Totale
Stato	25,0%	12,5%	25,0%	8,3%	8,3%	0,0%	20,8%	100,0%
Regione	12,5%	0,0%	4,2%	41,7%	16,7%	12,5%	12,5%	100,0%
Provincia	33,3%	0,0%	25,0%	29,2%	4,2%	0,0%	8,3%	100,0%
Comunità Montana	54,2%	20,8%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	20,8%	100,0%
Associazione di Comuni	45,8%	16,7%	0,0%	16,7%	4,2%	0,0%	16,7%	100,0%
Altri Comuni	41,7%	8,3%	8,3%	16,7%	8,3%	0,0%	16,7%	100,0%
Università	50,0%	12,5%	4,2%	0,0%	12,5%	4,2%	16,7%	100,0%
Altro	80,0%	0,0%	0,0%	16,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Non riceve Supporto	Totale
Stato	27,6%	13,8%	20,7%	3,4%	0,0%	3,4%	31,0%	100,0%
Regione	24,1%	6,9%	20,7%	13,8%	6,9%	3,4%	24,1%	100,0%
Provincia	20,7%	3,4%	20,7%	34,5%	3,4%	6,9%	10,3%	100,0%
Comuni	20,7%	6,9%	34,5%	13,8%	10,3%	0,0%	13,8%	100,0%
Comunità Montana	24,1%	13,8%	13,8%	17,2%	3,4%	0,0%	27,6%	100,0%
Associazione di Comuni	31,0%	13,8%	6,9%	10,3%	0,0%	0,0%	37,9%	100,0%
Università	31,0%	6,9%	20,7%	10,3%	3,4%	3,4%	24,1%	100,0%
Altro	69,0%	3,4%	0,0%	6,9%	6,9%	0,0%	13,8%	100,0%

Categorie economiche

19 Le percentuali sono calcolate sui rispondenti che hanno dichiarato di ricevere supporto

Tab. 17- Indicazione degli ambiti di azione da potenziare per quanto riguarda il rapporto con l'Ente Regione (risposte multiple).

	Occorrenze
Programmazione e coordinamento	56,8%
Definizione di standard tecnologici	37,9%
Partnership per la condivisione di banche dati	47,7%
Offerta di infrastrutture attraverso convenzioni con fornitori specifici (banda larga)	61,4%
Certificazione, registro ed informazione sulle società di fornitura qualificate per ICT	18,2%
Promozione di consorzi tra enti territoriali	22,7%
Servizi di interscambio documentale tra PA	56,1%
Interventi sui cittadini per la diffusione delle tecnologie informatiche	53,0%

Tutti i Comuni

	Occorrenze
Programmazione e coordinamento	45,8%
Definizione di standard tecnologici	33,3%
Partnership per la condivisione di banche dati	62,5%
Offerta di infrastrutture attraverso convenzioni con fornitori specifici (banda larga)	54,2%
Certificazione, registro ed informazione sulle società di fornitura qualificate per ICT	8,3%
Promozione di consorzi tra enti territoriali	8,3%
Servizi di interscambio documentale tra PA	70,8%
Interventi sui cittadini per la diffusione delle tecnologie informatiche	54,2%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Occorrenze
Programmazione e coordinamento	80,0%
Definizione di standard tecnologici	80,0%
Partnership per la condivisione di banche dati	100,0%
Offerta di infrastrutture attraverso convenzioni con fornitori specifici (banda larga)	40,0%
Certificazione, registro ed informazione sulle società di fornitura qualificate per ICT	0,0%
Promozione di consorzi tra enti territoriali	20,0%
Servizi di interscambio documentale tra PA	60,0%
Interventi sui cittadini per la diffusione delle tecnologie informatiche	60,0%

Province

	Occorrenze
Programmazione e coordinamento	41,7%
Definizione di standard tecnologici	50,0%
Partnership per la condivisione di banche dati	33,3%
Offerta di infrastrutture attraverso convenzioni con fornitori specifici (banda larga)	66,7%
Certificazione, registro ed informazione sulle società di fornitura qualificate per ICT	25,0%
Promozione di consorzi tra enti territoriali	16,7%
Servizi di interscambio documentale tra PA	41,7%
Interventi sui cittadini per la diffusione delle tecnologie informatiche	66,7%

Comunità Montane

Tab. 18 - Grado di conoscenza e partecipazione al programma e. *Toscana* (valori percentuali)

Non risponde	3,0%
Non lo conosce	18,2%
Lo conosce ma non ha partecipato	39,4%
Lo conosce ed ha partecipato	39,4%

Tutti i Comuni

Non risponde	0,0%
Non lo conosce	8,3%
Lo conosce ma non ha partecipato	50,0%
Lo conosce ed ha partecipato	41,7%

Comuni con più di 15.000 abitanti

Non risponde	0,0%
Non lo conosce	0,0%
Lo conosce ma non ha partecipato	0,0%
Lo conosce ed ha partecipato	100,0%

Province

Non risponde	0,0%
Non lo conosce	0,0%
Lo conosce ma non ha partecipato	27,3%
Lo conosce ed ha partecipato	72,7%

Comunità Montane

Non risponde	0,0%
No, non lo conosco	24,1%
Lo conosco ma non ho partecipato direttamente	55,2%
Lo conosco ed ho partecipato direttamente	10,3%
Lo conosco come utilizzatore dei servizi	10,3%

Categorie economiche

Tab. 19 - Valutazione sull'efficacia del programma *e.Toscana* (valori percentuali)

Non risponde	14,4%
Al momento non ho elementi di valutazione	29,5%
Per niente soddisfacente	0,0%
Poco soddisfacente	6,1%
Abbastanza soddisfacente	42,4%
Molto soddisfacente	6,8%
Del tutto soddisfacente	0,8%

Tutti i Comuni

Non risponde	12,5%
Al momento non ho elementi di valutazione	29,2%
Per niente soddisfacente	0,0%
Poco soddisfacente	8,3%
Abbastanza soddisfacente	50,0%
Molto soddisfacente	0,0%
Del tutto soddisfacente	0,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

Non risponde	0,0%
Al momento non ho elementi di valutazione	0,0%
Per niente soddisfacente	0,0%
Poco soddisfacente	20,0%
Abbastanza soddisfacente	80,0%
Molto soddisfacente	0,0%
Del tutto soddisfacente	0,0%

Province

Non risponde	0,0%
Al momento non ho elementi di valutazione	0,0%
Per niente soddisfacente	0,0%
Poco soddisfacente	0,0%
Abbastanza soddisfacente	54,5%
Molto soddisfacente	27,3%
Del tutto soddisfacente	18,2%

Comunità Montane

Non risponde	17,2%
Al momento non ho elementi di valutazione	51,7%
Per niente soddisfacente	0,0%
Poco soddisfacente	17,2%
Abbastanza soddisfacente	10,3%
Molto soddisfacente	3,4%
Del tutto soddisfacente	0,0%

Categorie economiche

