



Il mutamento nella PA locale in Toscana.

*Innovazione tecnologica e
semplificazione nella percezione
degli amministratori locali e delle
categorie economiche*

Ottobre 2007

INDICE

Obiettivi	5
Ambiti e dimensioni della ricerca	5
Le valutazioni emerse	8
<i>Obiettivi e finalità della PA in Toscana in tema di e-government</i>	8
<i>Leve strategiche</i>	11
<i>Importanza dei fabbisogni del territorio</i>	16
Il trend percepito rispetto agli obiettivi e finalità della PA.....	17
<i>Il miglioramento dei servizi</i>	21
Criticità e difficoltà al conseguimento degli obiettivi prioritari della PA.....	23
Presenza ed importanza dei servizi sul territorio.....	25
Rapporti di rete	30
Valutazione delle politiche di <i>e-government</i>	38
<i>Esperienze significative in tema di e-government</i>	39
<i>e. Toscana</i>	41
<i>Grado di conoscenza e valutazione</i>	41
<i>Aree strategiche da potenziare</i>	43
Conclusioni	46

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, con contenuti aggiornabili, sulla percezione del processo di innovazione posto in essere dalle PA, con particolare riferimento alle PA locali.

Ambiti e dimensioni della ricerca

L'indagine si è articolata in due fasi: la prima quantitativa e la seconda qualitativa. Condizione operativa per il raggiungimento degli obiettivi analitici della fase quantitativa è stato quello di raggiungere la base numerica più ampia possibile, per cui sono state contattate tutte le Amministrazioni locali della Toscana, predisponendo un questionario postale inviato ai Sindaci di tutti i Comuni, e ai Presidenti di Province e Comunità Montane. 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, l'approfondimento delle tematiche oggetto dell'indagine quantitativa al fine di ottenere alcuni spunti interpretativi relativamente alle risposte al questionario, 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 dell'azione 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 PA e gli operatori privati della Toscana¹.

Relativamente alle tematiche individuate, la rilevazione ha misurato la percezione diffusa sullo stato di avanzamento dell'innovazione, della semplificazione amministrativa e dell'*e-government* in Toscana,

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

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. 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 dal Grafico 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.

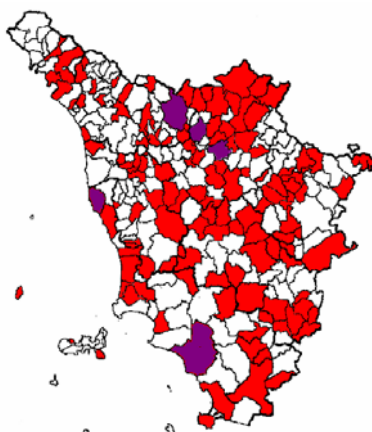


Grafico 1 - Distribuzione geografica dei Comuni rispondenti

Anche dal punto di vista dimensionale, come si vede dal Grafico 2, i Comuni rispondenti presentano una composizione analoga a quella del totale dei Comuni toscani.

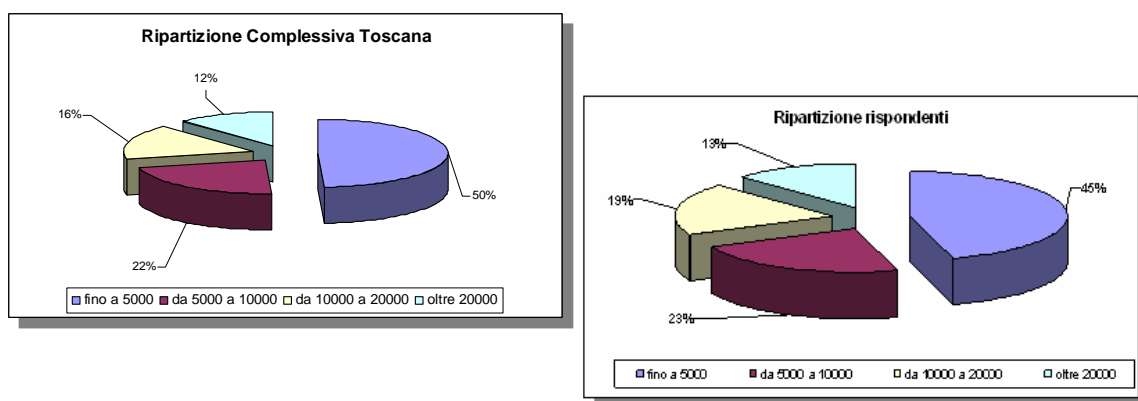


Grafico 2 - Ripartizione dei Comuni toscani e di quelli che hanno risposto all'indagine

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.

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.

Ciò premesso, segnaliamo come criticità il fatto che una percentuale significativa dei Grandi Comuni (ovvero dei Comuni con più di 15.000 abitanti³), i quali 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 e funzionali di livello regionale:

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

Per le associazioni di rappresentanza delle 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 rappresentanti 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.

Il presente rapporto di ricerca presenta le percezioni del livello di innovazione raggiunto dalle amministrazioni locali, analizzando in particolare i risultati dell'analisi quantitativa integrati dai contributi delle interviste. In particolare si è cercato di fornire, ove possibile, una giustapposizione tra le percezioni espresse dalle amministrazioni locali e quelle espresse dai rappresentanti delle Categorie economiche.

³ Ai nostri fini statistici sono considerati "Grandi Comuni" quelli con più di 15.000 abitanti per cui, nel prosieguo del testo, utilizzeremo indifferentemente le denominazioni "Grandi Comuni" e "Comuni con più di 15.000 abitanti"

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 amministrazioni locali ed in particolare quali dovrebbero essere le finalità e gli obiettivi⁴ che orientano le PA in Toscana. Si tratta di una domanda che si pone al livello delle finalità generali, delle concezioni e in un certo senso dei valori immessi dagli amministratori nella loro attività, obiettivi che generalmente hanno comunque un connotato positivo, per cui è rilevante la “gradazione” delle risposte positive stesse, distinguendo tra “abbastanza”, “molto” e “moltissimo” importante – oltre che “poco” e “per niente”, risposte queste ultime comunque molto minoritarie.

Dal dettaglio delle risposte emerge che, per gli amministratori locali, l’obiettivo dell’ “Amministrazione efficiente e orientata ai risultati” (Tab. 1 Appendice – Grafico 3) 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 91%. L’obiettivo della “semplificazione amministrativa” registra valori dell’83% per i Comuni e rispettivamente del 100% e del 91% 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. E’ 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 3 che riproduce un indice sintetico⁵ del grado di importanza assegnato dai soggetti rispondenti alle tematiche di *e-government*, ottenuto assegnando dei pesi, da uno a cinque, alle risposte possibili. Si tratta di un indice che può affiancare le considerazioni che precedono in quanto considera tutta la gamma delle possibili risposte, registrando dunque non solo le valutazioni più positive degli obiettivi proposti; naturalmente il risultato atteso non si discosta eccessivamente da quello sin qui commentato sulla base delle valutazioni di “molto” e “moltissimo” importante.

4 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.

⁵ L’indice sintetico è ottenuto dando un valore numerico alle risposte (da “Per niente importante” = 1 a “Moltissimo importante” = 5) e riportando la media pesata delle risposte.

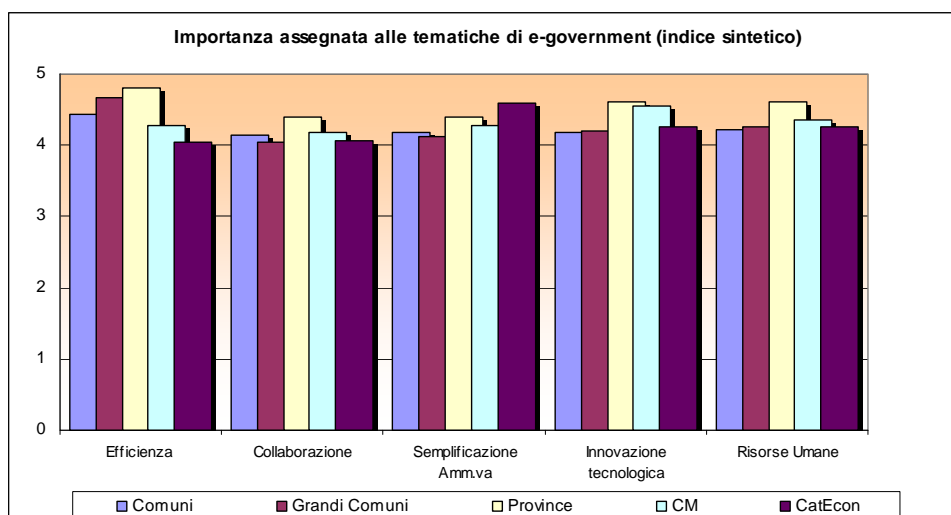


Grafico 3 - Importanza assegnata alle tematiche di e-government. Indice sintetico.

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 4,67 per i Comuni superiori a 15.000 abitanti, 4,80 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 4,59 contro il 4,24 mediamente attribuito dagli amministratori locali)⁶.

Una seconda domanda ha riproposto la questione degli obiettivi dell'azione amministrativa in termini leggermente differenti, da una parte chiedendo di individuare soltanto i due di massima rilevanza (Tab. 2 Appendice – Grafico 4), e dall'altro lato "ancorando" questa importanza alle scelte concrete dell'amministrazione⁷, e non solo ad una valutazione generale che potrebbe tradursi in auspici ma non necessariamente in priorità strategiche.

Pur in maniera non contraddittoria con le valutazioni di *importanza*, le valutazioni di *priorità* consentono di cogliere più direttamente alcune differenziazioni. L' "Amministrazione efficiente e orientata ai risultati" è, per tutti i livelli istituzionali, di gran lunga un obiettivo prioritario che raccoglie più del 60% dei consensi (80% per le Province, 71% per i Grandi Comuni, 67% per la generalità dei Comuni, 64% per le Comunità Montane). A questo obiettivo seguono a distanza la professionalità dell'amministrazione che investe nelle risorse umane (Province 60%, ma inferiore al 30% negli altri Enti), l'impegno nella semplificazione amministrativa (con valori fra il 33% e il 36%, salvo che nelle Province che non assegnano alcuna priorità a questo obiettivo). La collaborazione interistituzionale e con i cittadini ha un andamento particolare: è infatti molto rilevante (44%) per la totalità dei Comuni, ma scende al 33% per i Grandi Comuni, al 20% per le Province e al 9% per le Comunità Montane.

⁶ 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.

⁷ Ovvero le priorità risultanti dagli investimenti effettuati. Ovviamente questo non può valere per le associazioni di categoria, per le quali la priorità rimane una "priorità auspicata".

Le categorie economiche hanno tutt'altra scala di priorità rispetto alle amministrazioni, ponendo al primo posto la semplificazione amministrativa (86%), poi l'efficienza/orientamento ai risultati (38%) e infine la professionalità/investimento nelle risorse umane (31%).

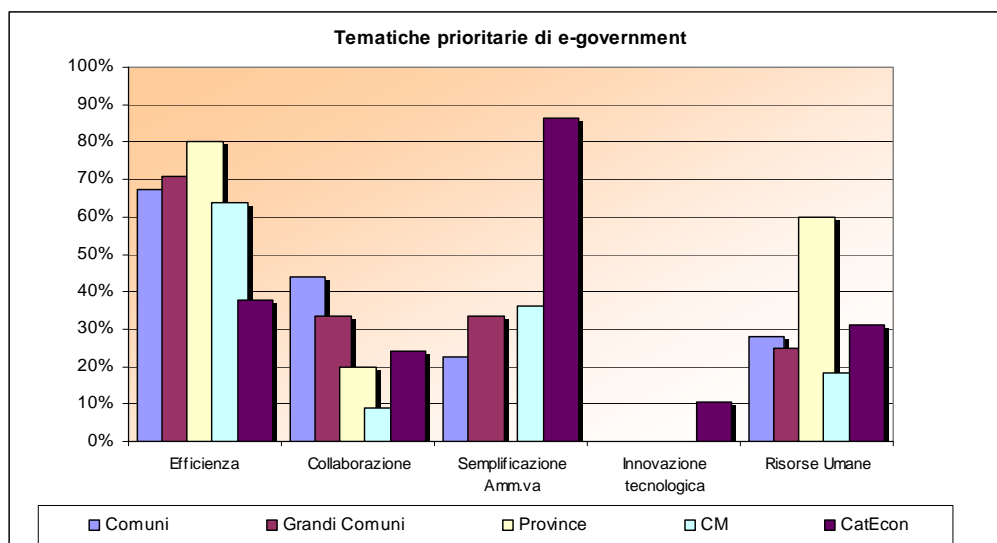


Grafico 4 - Tematiche prioritarie di e-government. Valori percentuali.

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

Fra le amministrazioni emergono dunque 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, sia ai rappresentanti delle autonomie locali che delle Categorie economiche, 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")⁸.

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 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").⁹

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")¹⁰

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.."*)¹¹. 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.

Leve strategiche

L'indagine quantitativa ha rilevato poi 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.

I grafici presentati in questo paragrafo, al fine di offrire una comparazione, mostrano le somme delle percentuali di risposte "Molto" e "Moltissimo" per le varie categorie di rispondenti

⁸ Tratto da intervista al Presidente dell'UPI - Toscana

⁹ Tratto da intervista al Presidente di Confesercenti Toscana.

¹⁰ Tratto da intervista al presidente di Confesercenti Toscana.

¹¹ Tratto da intervista al presidente di CNA Confederazione Regionale Toscana.

Per il caso della "Amministrazione efficiente e orientata ai risultati" (Tab. 3 Appendice - Grafico 5), per quanto riguarda le amministrazioni locali la "Razionalizzazione della spesa" (molto o moltissimo importante per quote comprese fra il 71% dei sindaci dei Grandi Comuni e il 60% dei presidenti di Provincia), e i "Controlli interni" (fra l'80% dei presidenti di provincia e il 50% dei sindaci di Grandi Comuni) prevalgono rispetto agli "Indicatori di performance" (dal 60% dei presidenti di provincia al 54% dei sindaci di Grandi Comuni), che evidentemente non convincono alcuni degli amministratori locali. Indicatori di performance che invece raccolgono la maggior parte dei consensi (83%) dei rappresentanti delle categorie economiche. Anche i controlli interni ottengono una buona percentuale di consensi da parte di queste ultime¹².

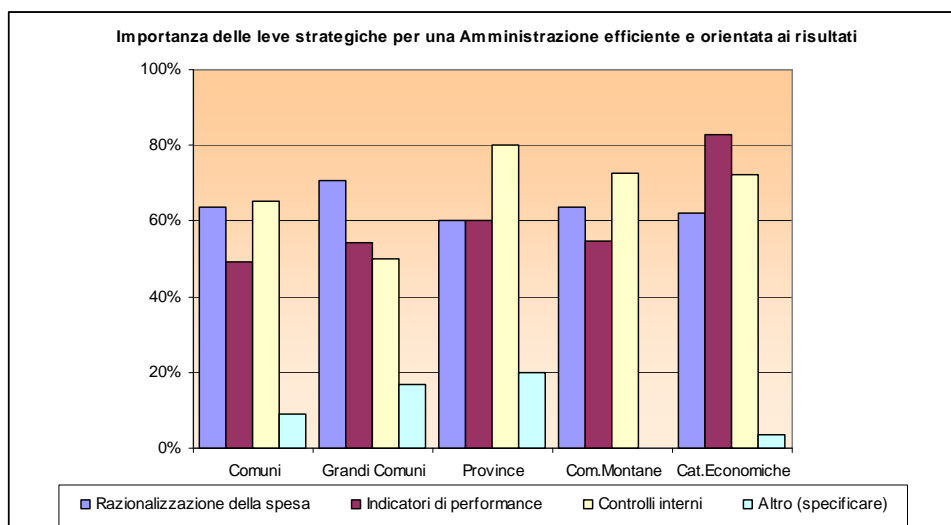


Grafico 5 - Importanza delle leve strategiche per una Amministrazione efficiente e orientata ai risultati. Valori percentuali.

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" (Tab. 4 Appendice - Grafico 6). In questo caso dalle Amministrazioni viene privilegiata la costruzione di una apposita governance (quote fra il 75% e il 91% del totale degli amministratori che la indicano come molto o moltissimo importante) rispetto alle partnership privato-pubblico (valori fra il 49% e l'80% per Comuni e Province). Da segnalare come l'"Esternalizzazione dei servizi" raggiunga percentuali di importanza attribuita assai basse con il caso limite delle cinque Province rispondenti nessuna delle quali ha assegnato "molta" o "moltissima" importanza a questa leva.

¹² Le voci "Altro" in questa, come nelle altre domande, sono tendenzialmente residuali e difficilmente omogeneizzabili. Da tutte le voci "Altro" relative alle leve strategiche emerge comunque, come tratto maggiormente a comune, la motivazione e la formazione del personale

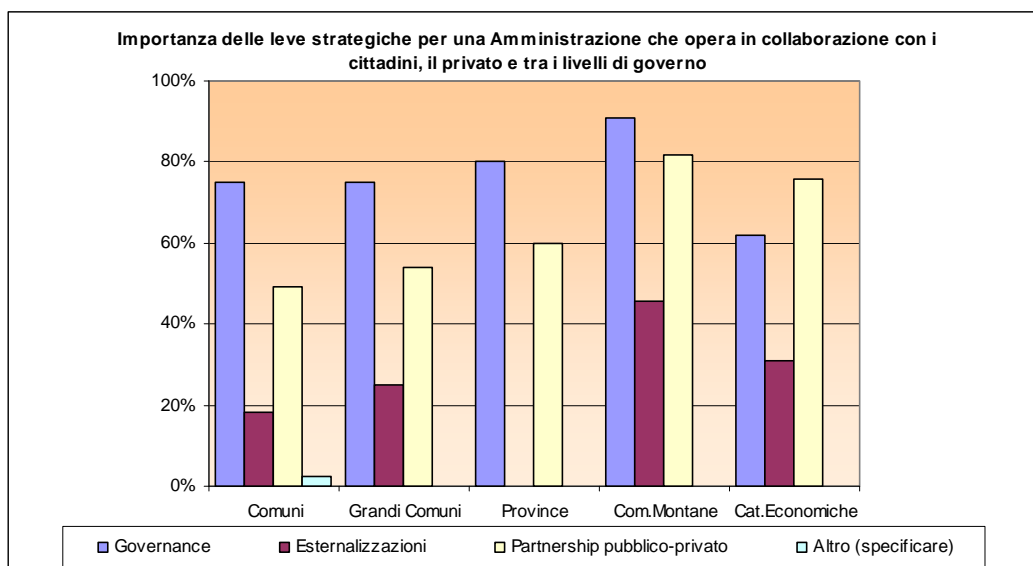


Grafico 6 - Importanza delle leve strategiche per una Amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, il privato e tra i livelli di governo. Valori percentuali.

In ogni caso le Amministrazioni assegnano complessivamente importanza maggiore alla "Governance" rispetto alla leva delle "Partnership pubblico-privato", rapporto di importanza che si inverte nelle risposte delle Categorie Economiche per le quali le "Partnership pubblico-privato" rappresentano la principale leva.

Si assiste ad una maggiore polarizzazione delle risposte nel caso delle leve strategiche riferite all'obiettivo di "Semplificazione Amministrativa" (Tab. 5 Appendice - Grafico 7). Anche in questo caso la leva della "Governance" assume una importanza rilevante ed abbastanza omogenea (compresa tra il 62% e l'80%) sia tra le Amministrazioni che tra le Categorie Economiche (che le assegnano comunque una importanza leggermente minore).

Meno rilevanti sembrano invece per le Amministrazioni le altre leve di "Esternalizzazione" e "Partnership pubblico-privato". Queste leve sono percepite come più importanti da parte degli amministratori dei grandi Comuni, di Province e di Comunità Montane. Come nel caso della domanda precedente i rappresentanti locali delle Categorie Economiche assegnano invece maggiore importanza alle partnership che non alla governance, anche se con scarti assai più limitati (69% vs. 62%) rispetto a quelli rilevati fra gli amministratori.

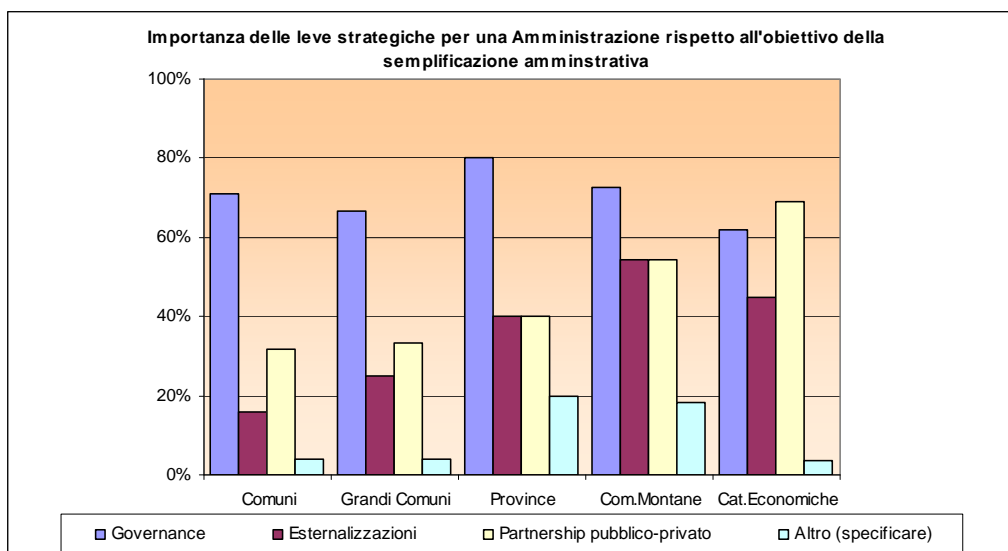


Grafico 7 - Importanza delle leve strategiche per una Amministrazione rispetto all'obiettivo della semplificazione amministrativa. Valori percentuali.

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 sia da parte degli amministratori locali che delle categorie economiche (Tab.6 Appendice - Grafico 8).

Come considerazione preliminare possiamo affermare che, in generale, le leve indicate tra le possibili risposte "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, e raggiungono complessivamente le più alte percentuali di influenza.

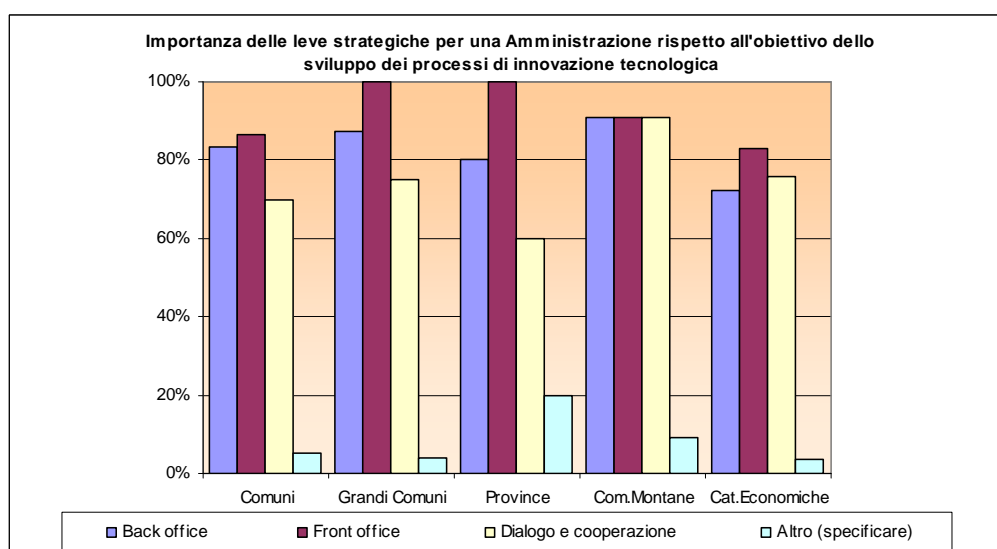


Grafico 8 - Importanza delle leve strategiche per una Amministrazione rispetto all'obiettivo dello sviluppo dei processi di innovazione tecnologica. Valori percentuali.

Non esiste, in questo caso, una spiccata differenziazione tra le risposte delle Amministrazioni e delle Categorie Economiche; in particolare le Amministrazioni attribuiscono importanza superiore all'80% al front office e i Comuni con popolazione superiore a 15.000 abitanti, come del resto le Province, attribuiscono il 100% di risposte "molto" o "moltissimo" importante a questa tematica.

Come particolarità si segnala anche che per le Comunità Montane le tre leve sopra descritte sono assai rilevanti (91% in totale) e tra di loro indifferenziate¹³.

Si può notare che le Categorie Economiche, anche se leggermente più "fredde" rispetto alle Amministrazioni, confermano (con l'83%) l'importanza prevalente del "Front office", invertendo però rispetto alle Amministrazioni l'importanza di "Dialogo e cooperazione" (76%) e "Back Office" (72%).

La gerarchia delle leve strategiche è più netta nel caso dell'obiettivo della "PA professionale che investe sulle risorse umane" (Tab. 7 Appendice - Grafico 9); in primo luogo si ritiene di dover puntare sulla formazione dei dipendenti (dal 75% dei Grandi Comuni al 100% delle Province), poi sulle caratteristiche della dirigenza (dal 64% delle Comunità Montane al 100% delle Province) e, solo in terza battuta, sulla contrattazione decentrata che, sia per le Amministrazioni che le Categorie Economiche, si piazza sempre al terzo posto per importanza (dal 40% dei Comuni al 55% delle Comunità Montane, passando per il 45% delle Categorie Economiche).

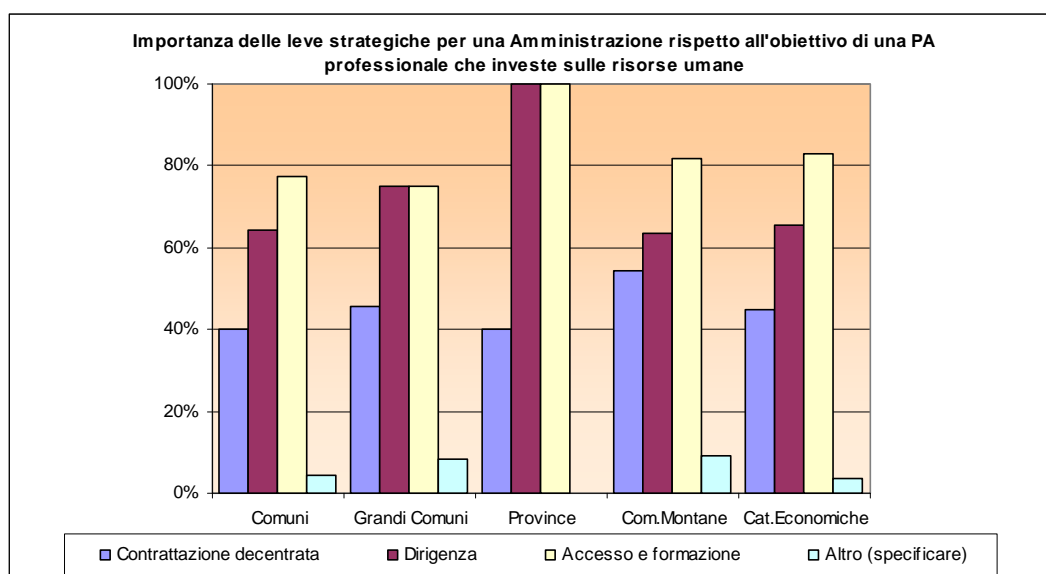


Grafico 9 - Importanza delle leve strategiche per una Amministrazione rispetto all'obiettivo di una PA professionale che investe sulle risorse umane. Valori percentuali.

¹³ Questo sommando le risposte relative a "Molto" e "Moltissimo". Più nel dettaglio risulta che le CM considerano "Moltissimo" importante il "Back Office" nel 36% dei casi, mentre assegnano la stessa importanza nel 26% dei casi sia al "Front Office" che al "Dialogo e Cooperazione"

Importanza dei fabbisogni del territorio

Alle amministrazioni locali è stato poi richiesto di specificare l'importanza, rispetto ai concreti fabbisogni del territorio, delle finalità che orientano le scelte della propria amministrazione¹⁴ (Tab. 15 Appendice - Grafico 10); un dato generale che emerge dalle risposte è una certa differenziazione, per alcune tematiche, tra realtà comunali e sovra-comunali.

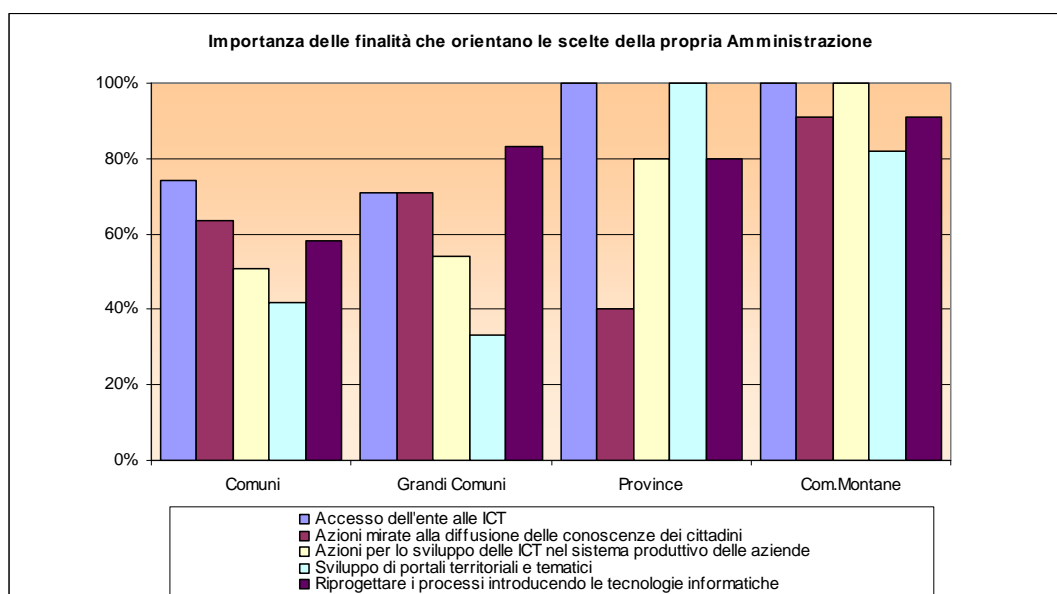


Grafico 10 - Importanza delle finalità che orientano le scelte della propria Amministrazione. Valori percentuali.

La tematica che viene generalmente percepita come prioritaria riguarda l' "Accesso dell'ente alle ICT" in particolare attraverso la banda larga. Questa tematica raggiunge un'importanza del 100% per le Province e le Comunità Montane, importanza che può essere attribuita anche alla presenza del *digital divide* in territori diffusi (in particolare per quanto riguarda il territorio montano) ma è comunque molto sentita (con percentuali superiori al 70%) anche dai Comuni.

Un argomento molto importante per Comuni e Comunità Montane è quello delle "Azioni mirate alla diffusione delle conoscenze informatiche e all'innalzamento della cultura informatica dei cittadini" che raccoglie percentuali superiori al 60% per i Comuni e all'80% per le Comunità Montane, mentre non viene percepito così rilevante dalle Province.

La tematica relativa alle "Azioni per lo sviluppo dell'ICT nelle imprese" è percepita come molto importante dalle Amministrazioni sovra-comunali ma non altrettanto dai Comuni. Medesima situazione si ha per lo "Sviluppo di portali territoriali e tematici", segnalata dal 100% delle Province e dall'82% delle Comunità Montane, ma da solo il 33% dei Comuni sopra i 15.000 abitanti. Si segnala come le tematiche del *process re-engineering* riscuotano un elevato grado di segnalazioni (superiori all'80%) da tutte le Amministrazioni

¹⁴ Rimarchiamo che in questa domanda veniva chiesto a Sindaci e Presidenti di Provincia e CM di esprimere un giudizio relativo alle scelte della "propria" Amministrazione

con l'eccezione dei Comuni, nel loro complesso (58%); in questo caso è ipotizzabile il peso dei piccoli Comuni per i quali l'esigenza della riprogettazione dei processi interni non è forse così cogente.

Il trend percepito rispetto agli obiettivi e finalità della PA

Una batteria di domande è stata rivolta alle Amministrazioni e alle organizzazioni di rappresentanza delle Categorie economiche, chiedendo loro di esprimere un giudizio sul trend di sviluppo dell'*e-government* da parte delle PA, declinato rispetto ad alcuni obiettivi prioritari. Questa batteria di domande assume quindi una duplice valenza: di autovalutazione (per le Amministrazioni) e di etero-valutazione per quanto riguarda le altre Amministrazioni e le Categorie economiche.

Per fornire una rappresentazione sintetica si riportano qui sotto alcuni grafici che rappresentano il trend medio attribuito ad una Amministrazione dalle altre Amministrazioni e dalle Categorie Economiche. Per rappresentare tale valore si è attribuito un voto da -2 (Trend Recessivo) a +2 (Trend In Accelerazione) ai trend, riportando poi per ogni risposta il valore medio¹⁵.

La percezione generalizzata del trend rispetto al raggiungimento degli obiettivi prioritari, che emerge dall'indagine statistica, è in generale piuttosto positiva sia da parte delle Amministrazioni che da parte delle Categorie Economiche, anche se con sfumature diverse che saranno di seguito analizzate.

Rispetto al perseguimento dell'obiettivo dell'amministrazione efficiente nei Comuni stessi (Tab. 8 Appendice); circa il 64% dei Comuni dà una valutazione positiva, "evolutiva" o "in accelerazione", una quota 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 (46%). 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%).

¹⁵ Somma dei voti diviso il numero delle risposte effettive, al trend "Stabile" è stato attribuito il valore "0". Per apprezzare meglio le differenze le scale sono state limitate superiormente al valore "+1,5" (valutazione intermedia tra "Evolutivo" ed "In accelerazione") ed inferiormente al valore "-0,5" (valutazione intermedia tra "Stabile" e "Tendenzialmente recessivo").

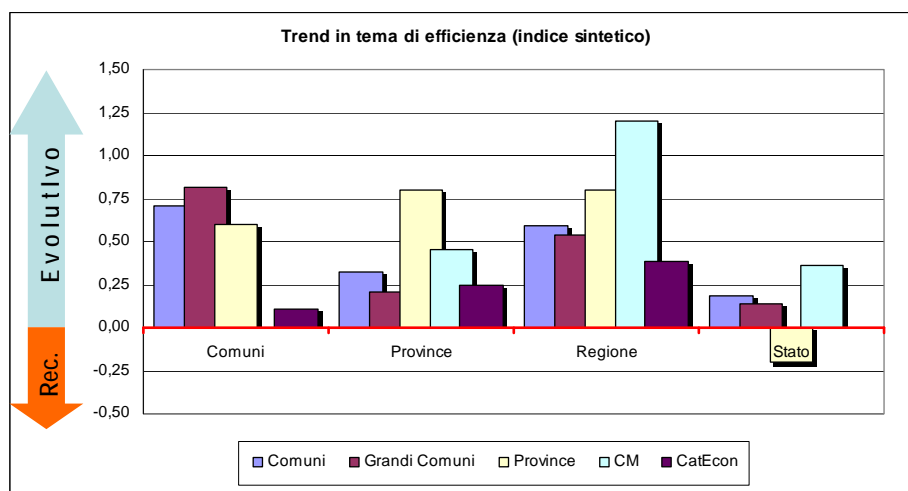


Grafico 11- Trend in tema di efficienza. Indice sintetico.

Nell'interpretazione dei Comuni il trend relativo alla collaborazione interistituzionale o con il settore privato (Tab. 9 Appendice) è percepito come particolarmente positivo (in accelerazione o evolutivo) per quanto riguarda i Comuni stessi (67%), ma anche per 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 fortemente 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, mentre il 10% esprime una valutazione sostanzialmente recessiva.

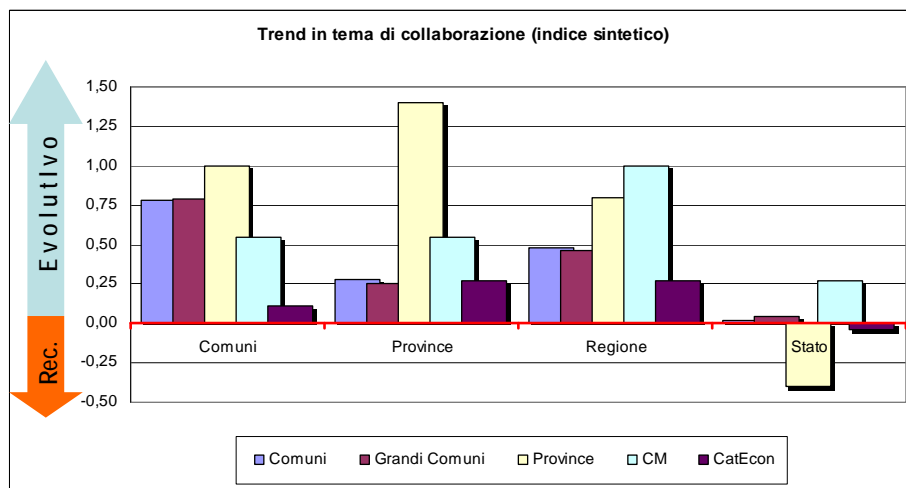


Grafico 12 - Trend in tema di collaborazione interistituzionale. Indice sintetico.

Per quanto riguarda il trend della semplificazione amministrativa (Tab. 10 Appendice), secondo i Comuni, esso è evolutivo o in accelerazione per quanto riguarda i Comuni stessi (54% per la totalità dei Comuni, 58% per i Grandi Comuni) 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 (evolitivo o in accelerazione per il 41%, recessivo per il 21%).

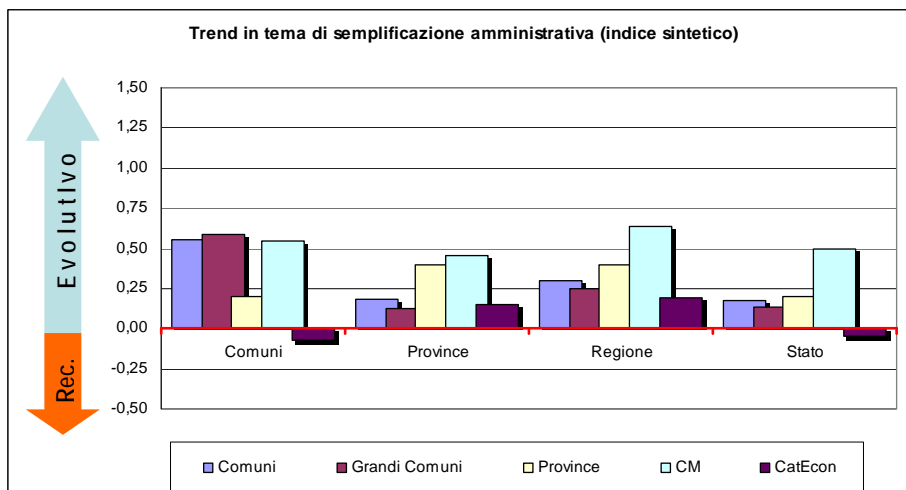


Grafico 13 - Trend in tema di semplificazione amministrativa. Indice sintetico.

Le valutazioni in merito al trend dell’innovazione tecnologica (Tab. 11 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.

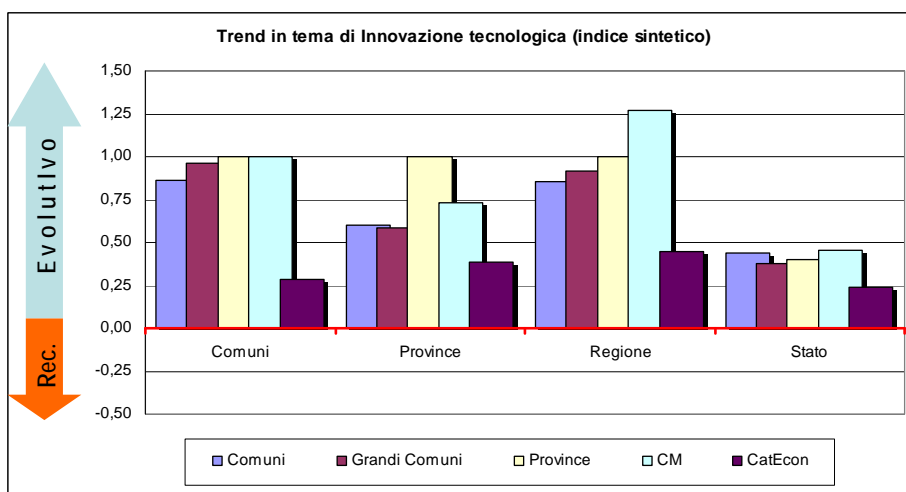


Grafico 14 - Trend in tema di innovazione tecnologica. Indice sintetico.

Nel caso delle risorse umane (Tab. 12 Appendice), le valutazioni prevalenti indicano una situazione di stabilità, ed in qualche caso di recessione rispetto agli altri obiettivi, che hanno valutazioni più positive. In questo caso i Comuni valutano più positivamente il proprio stesso trend (evolitivo 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%) mentre percepiscono come tendenzialmente recessivo il trend dell'amministrazione statale. Le Categorie economiche decentrate esprimono una valutazione sostanzialmente stabile ma tendente al recessivo, con l'eccezione dell'amministrazione regionale, del perseguimento dell'obiettivo del miglioramento delle risorse umane da parte delle varie amministrazioni.

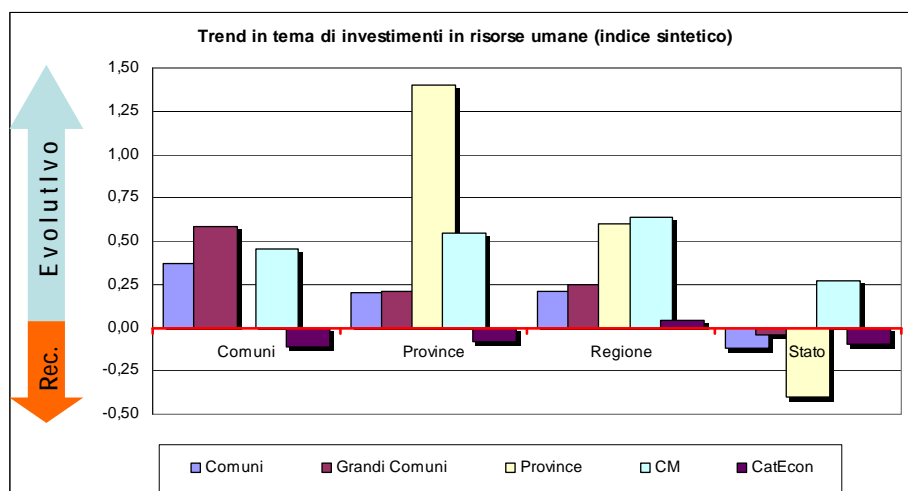


Grafico 15 - Trend in tema di investimenti in risorse umane. Indice sintetico.

Dai grafici di sintesi sopra riportati (Grafico 11-Grafico15) emerge come la tematica maggiormente percepita in fase evolutiva sia quella relativa alla Innovazione tecnologica (Grafico 14), 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.

Maggiormente variegati appaiono i trend relativi agli altri temi analizzati (Collaborazione istituzionale- Grafico 12, Efficienza- Grafico 11, Investimenti in risorse umane- Grafico 15) 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 (Grafico 13), 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.

Dando uno sguardo più approfondito alle valutazioni espresse dalle Categorie economiche, che valutano questi trend "da fuori" come utenti dei servizi, è interessante notare come, in termini generali, queste ultime

valutino 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 messe in atto dalle PA ed in particolare dalla Regione, 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, proveniente dalle interviste sia ai rappresentanti delle autonomie locali che delle Categorie economiche, 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.

La percezione dei servizi

Al fine di valutare più direttamente il trend delle PA, è stata proposta – alle amministrazioni e alle Categorie economiche – una lista di servizi relativi all'*e-government* chiedendo di indicare quali si considerassero migliorati (Tab. 13 Appendice). Anche in questo caso la domanda aveva una doppia valenza di autovalutazione (per le Amministrazioni) e di etero-valutazione. I risultati sono riportati in dettaglio in Appendice, in questa sede ne proponiamo alcune interpretazioni aggregate.

La Tabella 1 propone una percentuale complessiva, per tipologia di Amministrazione, dei servizi che si considerano migliorati e che può essere considerato come un indice sintetico del "miglioramento" offerto dalla Amministrazione. Si tratta di percentuali costituite da "medie di medie", interpretabili dunque non come dati in sé quanto come indicatori di sintesi che approssimano una valutazione di insieme.

Per riga troviamo le valutazioni dei rispondenti rispetto alla percentuale di servizi migliorati (il dato è la media di nove valutazioni sulle caratteristiche dei servizi proposti); si vede come – valutando una media complessiva di servizi migliorati – i Comuni appaiano le Amministrazioni più "virtuose" seguite da Regione, Province e Stato: è una valutazione in qualche modo unanime, sebbene con percentuali differenti, espressa da tutte le categorie di attori interpellati (dai Comuni stessi alle Province, alle Comunità Montane alle Categorie economiche). Il giudizio positivo sulla percentuale di servizi migliorati dai Comuni è influenzato dalla autovalutazione fortemente positiva data, in particolare dai Comuni con più di 15.000 abitanti (che attribuiscono alle amministrazioni comunali una percentuale di miglioramento del 47%), mentre le Categorie Economiche, pur con un giudizio sostanzialmente positivo, esprimono valutazioni di miglioramento più contenute (25%).

Un dato significativo è la scarsa valutazione di miglioramento attribuita generalmente ai servizi erogati dallo Stato.

	Comuni	Province	Regione	Stato
Comuni	44,0%	21,8%	27,0%	11,6%
Grandi Comuni	46,8%	19,0%	29,2%	13,4%
Province	37,8%	37,8%	31,1%	17,8%
Comunità Montane	38,4%	29,3%	28,3%	10,1%
Categorie Economiche	24,5%	22,2%	19,9%	11,9%
<i>Media Complessiva</i>	<i>38,3%</i>	<i>26,0%</i>	<i>27,1%</i>	<i>13,0%</i>

Tabella 1 - Percentuali di miglioramento (relative ai servizi della PA) per tipologia di Amministrazione. Valori medi

Un'altra lettura aggregata è proposta calcolando per ogni aspetto dei 9 servizi proposti¹⁶ la percentuale di rispondenti che lo considerano migliorato (anche in questo caso si tratta di un indice che ci serve per posizionare grosso modo il miglioramento del fenomeno, senza aver la pretesa di attribuirgli un significato intrinseco, essendo eterogeneo l'universo su cui sono calcolate le percentuali). Calcolando la media tra queste percentuali¹⁷ si ottiene quindi la Tabella 2 da cui si vede come complessivamente l' "Utilizzo delle nuove tecnologie" sia il servizio per il quale è più diffusa la percezione di un miglioramento (55%). In particolare il giudizio di miglioramento è particolarmente positivo per la Regione (63%) e per i Comuni (59%). Un altro servizio che presenta una discreta percentuale di miglioramento percepito è relativo alla "Reperibilità di informazione e di funzionari responsabili" (34,5%). La gran parte dei servizi rimanenti mostra percentuali di miglioramento percepito attorno al 20% con la significativa eccezione di "Numero, qualità e semplicità delle norme" e di "semplicità delle pratiche amministrative" che hanno percentuali intorno al 10%.

Anche in questo caso lo Stato è percepito come la PA che offre complessivamente meno miglioramento dei servizi con percentuali sostanzialmente inferiori alle altre Amministrazioni.

	Comuni	Province	Regione	Stato	Media Servizi
Numero e qualità (semplicità) delle norme	19,7%	6,1%	11,2%	5,4%	10,6%
Semplicità delle pratiche amministrative da adempiere	23,6%	9,6%	6,3%	5,7%	11,3%
Tempi risposte, svolgimento pratiche	40,6%	14,0%	9,8%	6,9%	17,8%
Coordinamento fra gli enti pubblici	28,1%	39,6%	38,0%	8,2%	28,4%
Professionalità del personale	27,1%	33,9%	29,9%	13,7%	26,2%
Trasparenza degli atti amministrativi	36,2%	26,1%	34,9%	15,2%	28,1%
Reperibilità di informazioni e di funzionari responsabili	47,4%	46,1%	37,6%	6,9%	34,5%
Utilizzo delle nuove tecnologie	58,6%	49,9%	63,2%	48,1%	55,0%
Presenza sul territorio (accessibilità uffici e sportelli)	44,3%	24,6%	8,4%	5,6%	20,8%

Tabella 2 - Percentuali di miglioramento per i servizi offerti dalla PA. Valori medi

¹⁶ Cfr. sempre Tab. 13 Appendice

¹⁷ Con riferimento alla totalità dei Comuni, Province, Comunità Montane e Categorie Economiche

Infine, alle sole Categorie Economiche è stato richiesto di esprimere un giudizio complessivo sull'adeguatezza o meno dei servizi offerti dalle PA (Tab. 14 Appendice).

	Sono insufficienti
Numero e qualità (semplicità) delle norme	62,1%
Semplicità delle pratiche amministrative da adempiere	62,1%
Tempi risposte, svolgimento pratiche	44,8%
Coordinamento fra gli enti pubblici	55,2%
Professionalità del personale	20,7%
Trasparenza degli atti amministrativi	17,2%
Reperibilità di informazioni e di funzionari responsabili	37,9%
Utilizzo delle nuove tecnologie (banda larga, servizi on line...)	34,5%
Presenza sul territorio (accessibilità uffici e sportelli)	20,7%

Tabella 3 - Giudizio complessivo sui servizi messi in atto dalla PA. Valori percentuali

Dalla Tabella 3 si vede come un giudizio di sostanziale insufficienza sia espresso nei confronti degli aspetti amministrativi (considerati insufficienti nel 62% dei casi). Valutazioni ancora negative, anche se con forti valutazioni di miglioramento sono espresse nei confronti dei "tempi di svolgimento pratiche", "coordinamento tra Enti" e "Professionalità del personale". Giudizi di piena adeguatezza sono espressi per la "trasparenza degli atti amministrativi" "reperibilità di informazioni" e "utilizzo delle nuove tecnologie". Solo la "presenza sul territorio di uffici e sportelli" riceve valutazioni di piena adeguatezza (28%) superiori a quelle di insufficienza (21%).

Criticità e difficoltà al conseguimento degli obiettivi prioritari della PA

Definita la valutazione dei trend si è cercato di investigare quali potessero essere i principali ostacoli al conseguimento degli obiettivi.

Le principali criticità, segnalate come ostacolo, possono essere complessivamente sintetizzate nei seguenti punti, come emergono principalmente dalla parte qualitativa della ricerca.

- 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

Dal punto di vista quantitativo si sono investigati in particolare i principali ostacoli al processo di sviluppo tecnologico (Tab.18 Appendice - Grafico 16) e nel grafico seguente sono riportate le percentuali dei temi visti come più problematici da parte delle Amministrazioni.

Si nota che il problema dell' "Inadeguatezza delle risorse finanziarie" è visto come prioritario da parte degli amministratori comunali, in particolare dei piccoli Comuni e delle Province. I Comuni con più di 15.000 abitanti e le Comunità Montane vedono invece nel "Conservatorismo del personale" il principale freno allo sviluppo dell'innovazione tecnologica (mentre, pur nella limitata numerosità, le Province non percepiscono tale tematica come limitante).

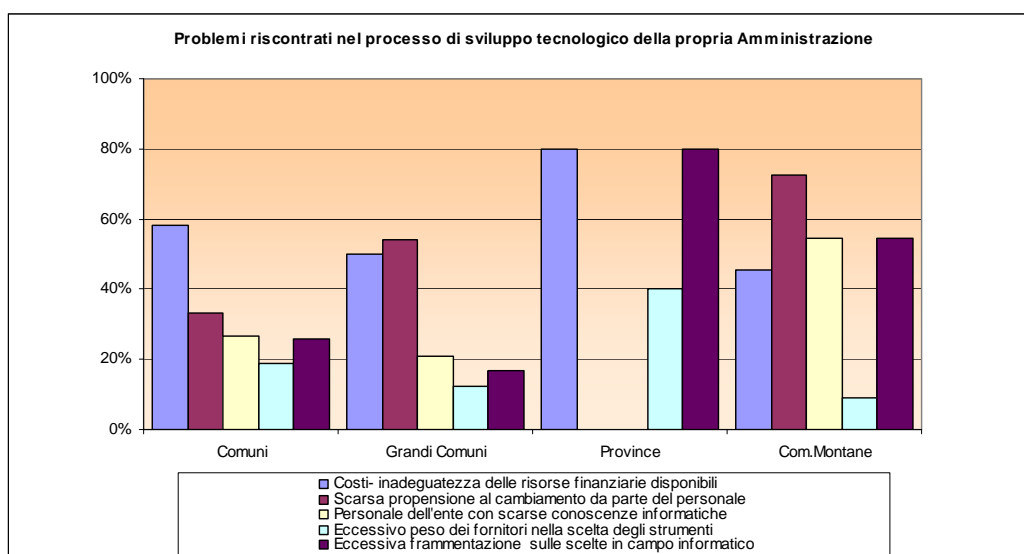


Grafico 16 - Problemi riscontrati nel processo di sviluppo tecnologico della propria Amministrazione. Valori Percentuali.

È significativo notare che l' "Eccessiva frammentazione sulle decisioni da prendere in campo informatico" non sia considerata particolarmente problematica dai Comuni ma sia vista tale da Province e Comunità Montane. Queste ultime lamentano inoltre, in percentuali significative (55%), una scarsa conoscenza informatica da parte del personale.

Un set di domande similari, anche se con un set di possibili cause leggermente differenti¹⁸ (Tab. 18 Appendice - Grafico 17), è stato posto alle articolazioni territoriali di rappresentanza delle Categorie Economiche chiedendo loro di esprimere quali fossero i fattori limitanti dello sviluppo tecnologico delle PA.

¹⁸ La differenza nelle liste di possibili cause limitanti è legata al diverso ruolo di "fornitori" "utenti" giocato da amministrazioni e Categorie economiche

I risultati sono esposti nel Grafico 17 da cui emerge, come tratto generale, una minore problematicità complessiva riscontrata dai soggetti "esterni" (quali le rappresentanze delle Categorie Economiche) rispetto ai giudizi espressi dalle Amministrazioni stesse. Le articolazioni territoriali vedono comunque come principale problematica (52%) la frammentazione delle scelte da compiere in campo informatico, seguita (38%) dalla scarsa propensione al cambiamento da parte del personale.

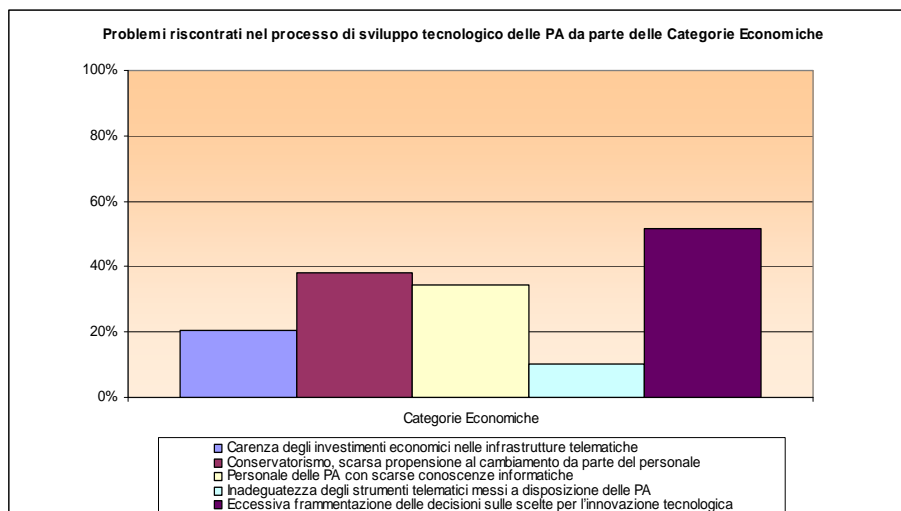


Grafico 17 - Problemi riscontrati nel processo di sviluppo tecnologico delle PA da parte delle Categorie Economiche. Valori Percentuali.

Viceversa le interviste aperte ai rappresentanti regionali delle stesse Categorie economiche identificano la criticità maggiore nella scarsità di risorse esplicitamente destinate all'*e-government*. Questi mettono inoltre in evidenza il livello tecnologico delle applicazioni che, in diversi casi, rischia di scoraggiare le imprese e le stesse associazioni, i cui livelli di conoscenza e utilizzazione delle TIC non sono, a detta degli stessi intervistati, 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.

Presenza ed importanza dei servizi sul territorio

Una parte dell'indagine è stata dedicata alla ricognizione dei principali servizi di *e-government* presenti sul territorio e del grado di importanza attribuito a questi da parte degli amministratori locali e dei rappresentanti locali delle Categorie Economiche.

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 (Tab. 19 Appendice – Grafico 18). In oltre l'80% dei Comuni (nel 100% nel caso dei Grandi 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 (75% per i Grandi 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. Inferiore 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.

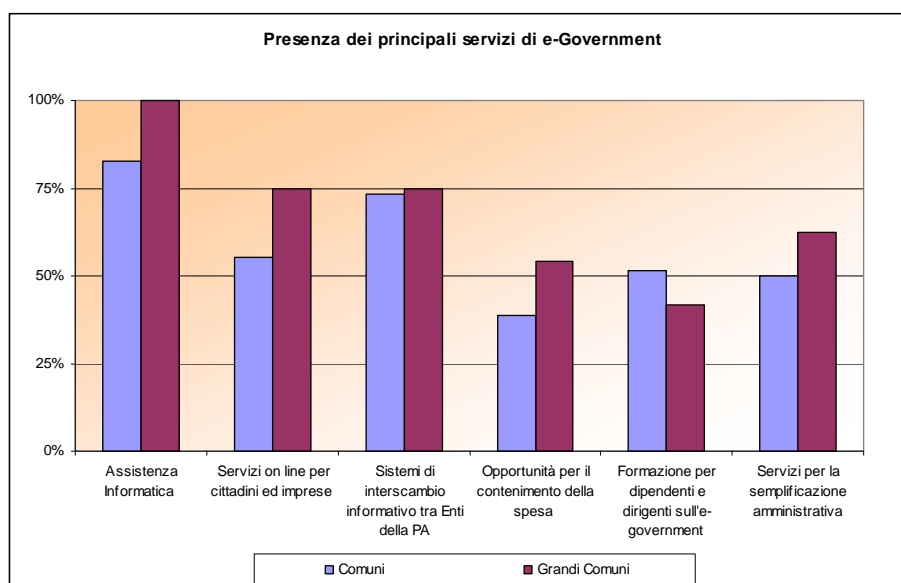


Grafico 18 - Presenza dei principali servizi di eGovernment nei Comuni. Valori Percentuali.

Dall'analisi emerge come la presenza dei servizi di *e-government* (almeno per quelli proposti) appaia correlata con il fattore dimensionale dei Comuni, in particolare per quanto riguarda la presenza dei servizi on-line; è però significativo notare come la "Formazione per dipendenti e dirigenti sulle tematiche dell'*e-government*" sia invece meno presente nei Comuni di grande dimensione rispetto alla totalità di questi.

Alle Province e alle Comunità Montane, rispetto agli stessi servizi, è stata richiesto, similamente, il grado di diffusione dei principali servizi (Tab. 20 Appendice - Grafico 19). Rimandando all'Appendice Statistica per una maggiore dettaglio, vengono riportate nel Grafico 19 le percentuali sommate di servizi presenti "nella maggioranza dei Comuni" e "in tutti i Comuni"¹⁹.

¹⁹ Sottolineiamo che, mentre nelle risposte degli amministratori comunali è presupposta una conoscenza diretta della presenza o meno di un servizio, a presidenti di Province e CM è chiesta una "valutazione" del grado di diffusione

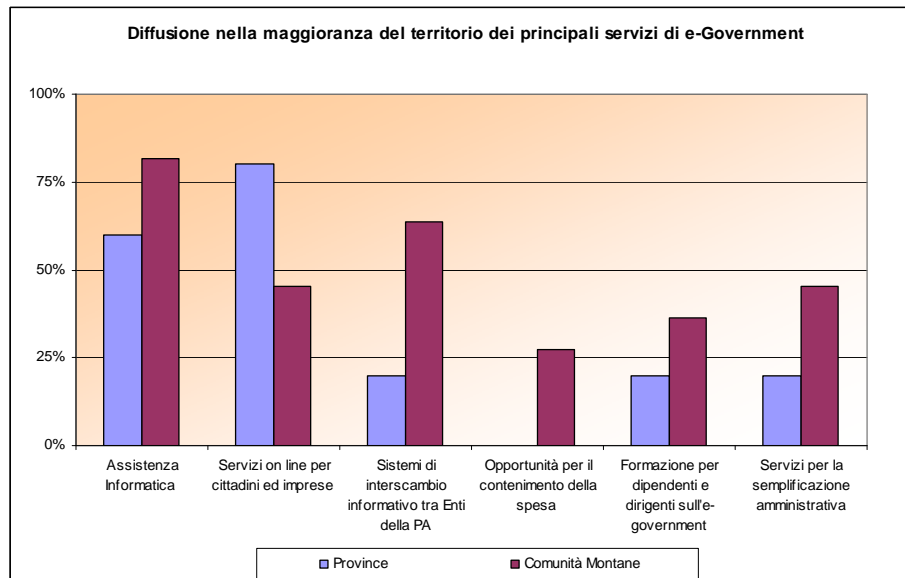


Grafico 19 - Diffusione dei principali servizi di eGovernment nei Comuni nei territori di Province e Comunità Montane. Valori Percentuali.

Comparando le risposte vediamo che, secondo le Comunità Montane, il grado di diffusione dei servizi rispecchia sostanzialmente, anche se con percentuali generalmente più basse, l'andamento visto per i Comuni; il grado di diffusione dei servizi dichiarato dalle Province appare invece sostanzialmente inferiore, in particolare in nessuna delle province che hanno risposto sono diffusi sistemi di opportunità per il contenimento della spesa e solo in una su cinque sono diffusamente presenti sistemi di interscambio, servizi per la semplificazione amministrativa e formazione su *e-government*.

E' 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. 21 Appendice - Grafico 20). 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 (77%), 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 quei servizi che sono (o almeno vengono percepiti) meno diffusi sul territorio. 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. È significativo notare come le amministrazioni sovracomunali attribuiscono a tutti questi servizi una importanza superiore a quella dei Comuni, con le Comunità Montane che li considerano "molto" o "moltissimo" importanti con percentuali superiori al 90 %.

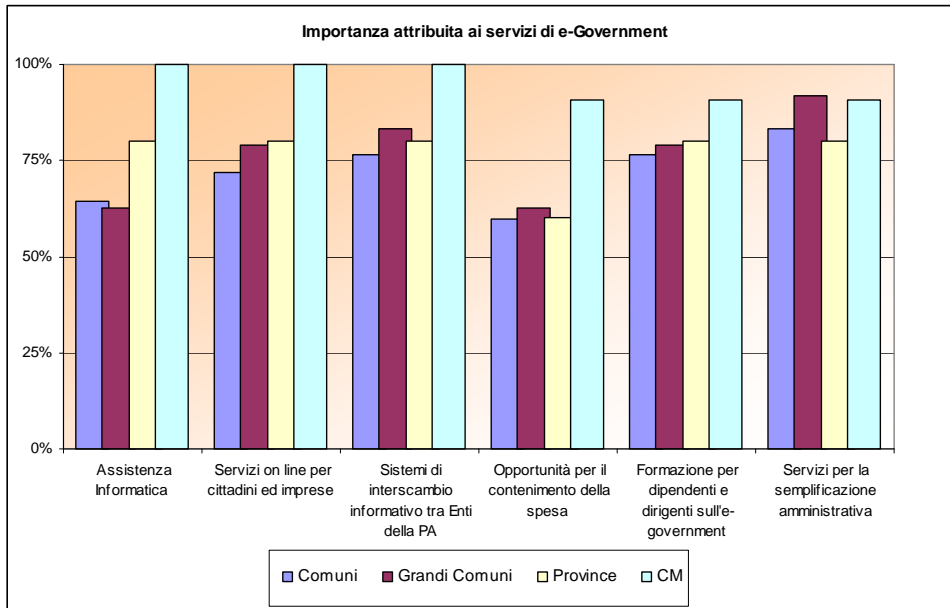


Grafico 20 - Importanza attribuita ai servizi di e-government. Valori Percentuali.

Di seguito, nel Grafico 21 è riportata la distribuzione percentuale che confronta presenza e importanza dei servizi nel giudizio degli amministratori comunali.

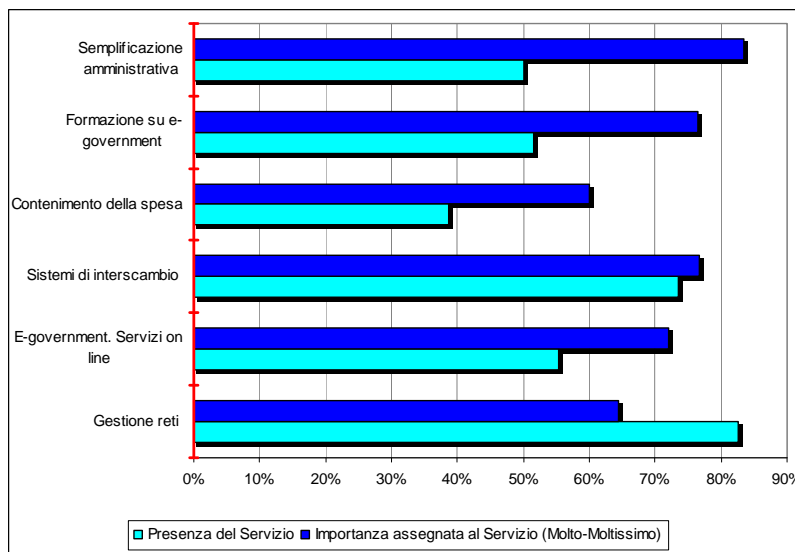


Grafico 21 - Presenza e importanza dei servizi nel giudizio degli amministratori comunali. Valori percentuali

Una domanda simile, ma formulata dal "lato utente" è stata rivolta alle strutture decentrate delle associazioni di rappresentanza, chiedendo loro una valutazione dell'importanza di alcuni servizi di *e-government* (Tab. 17 Appendice - Grafico 22).

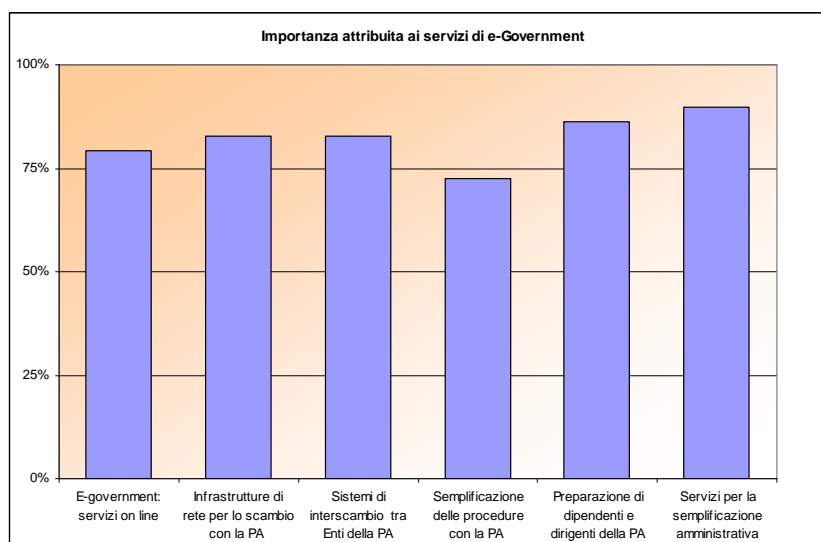


Grafico 22 - Importanza attribuita ai servizi di e-Government da parte delle Categorie Economiche. Valori Percentuali.

Le percentuali dei servizi che sono visti come "molto" o "moltissimo" importanti, non si discostano significativamente da quelle dichiarate dalle amministrazioni locali. E' da segnalare, e questo tema ricorrerà spesso anche nelle interviste ai rappresentanti regionali, che i "Servizi per la semplificazione amministrativa" hanno un'importanza prioritaria per le Categorie Economiche con il 90% di segnalazioni.

Alle Categorie Economiche è stata anche richiesta una valutazione sui medesimi servizi messi in atto dalle amministrazioni (Tab. 16 Appendice). I risultati, come si può vedere in Tabella 4 sono piuttosto negativi, rientrando principalmente nell'area dell'insufficienza. Colpisce come in nessuna risposta venga attribuito un giudizio "ottimo" a tali interventi, ed anche il giudizio "buono" sia comunque inferiore al 10% delle risposte. In particolare appaiono critici i servizi relativi alla "semplificazione amministrativa" che sono valutati insufficienti per il 76% dei rispondente e alle "infrastrutture di rete per l'interscambio fra PA" (insufficienti per il 65%)²⁰.

	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%

Tabella 4 - Valutazione di alcuni interventi di e-government messi in atto dalla PA. Valori percentuali

²⁰ Minori criticità vengono segnalate dalle Categorie economiche rispetto alla preparazione del personale delle PA, i cui atteggiamenti vengono invece valutati più criticamente dalle Amministrazioni comunali.

Rapporti 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* (Tab. 22 Appendice - Grafico 23)

Dal Grafico 23 che indica la percentuale di valutazioni “molto” e “Moltissimo” importanti si può notare come la stragrande maggioranza degli amministratori locali reputa che i servizi e le attività in questione richiedano “molta” collaborazione con altre PA. L’esigenza di collaborazione è avvertita a livelli molto elevati in particolare 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. Province e Comunità Montane attribuiscono alla collaborazione un’importanza ancora superiore. Per la tematica dell’“Assistenza informatica” i Grandi Comuni attribuiscono importanza alla collaborazione solo nel 38% dei casi.

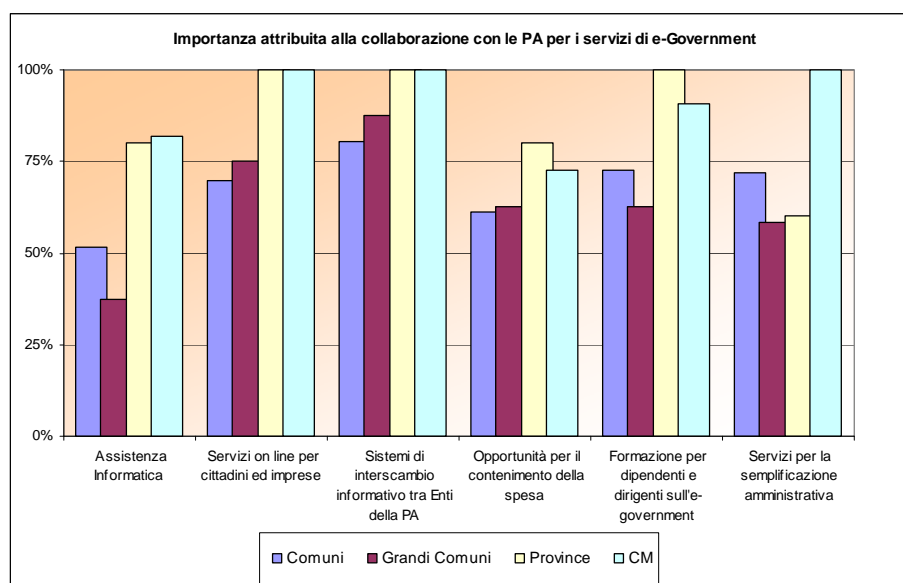


Grafico 23 - Importanza attribuita alla collaborazione con le PA. Valori Percentuali.

Relativamente alla collaborazione effettivamente messa in atto (Tab. 23 Appendice - Grafico 24), oltre il 60% dei Comuni effettua forme di interscambio con altre PA in tre ambiti: servizi on line, sistemi di interscambio, sistemi di formazione. 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.

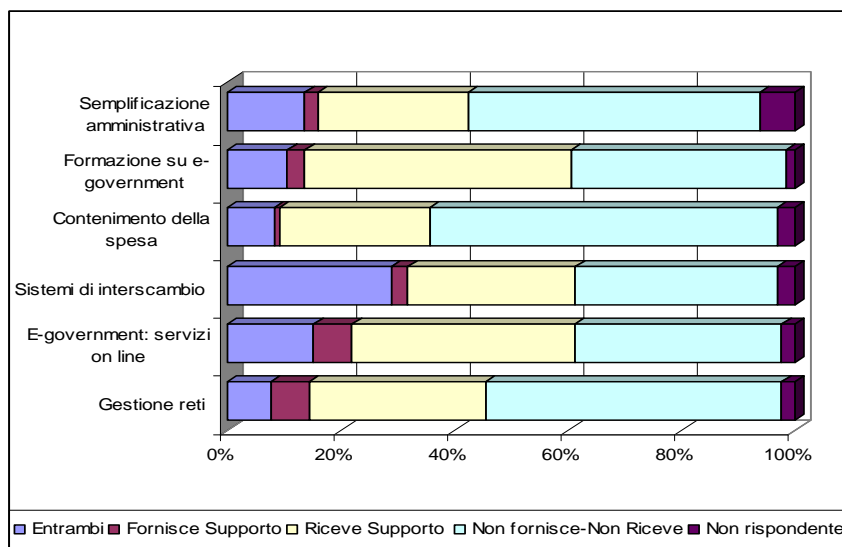


Grafico 24 - Distribuzione percentuale dei Comuni: forme di supporto fra PA per tipo di servizio

La stessa domanda posta alle amministrazioni sovracomunali, Province e Comunità Montane (Tab. 23 Appendice - Grafico 25), mostra complessivamente una maggiore propensione alla collaborazione ed in particolare a configurarsi principalmente come fornitore di supporto, mentre i Comuni si pongono principalmente come destinatari del supporto stesso.

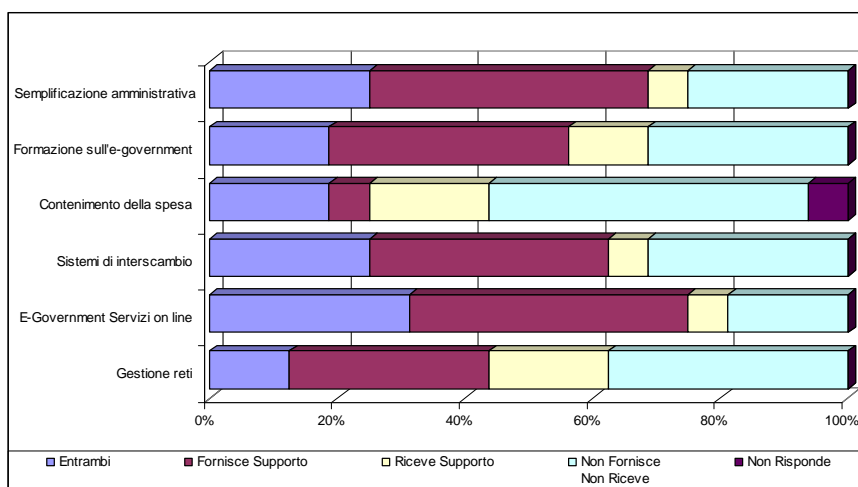


Grafico 25 - Distribuzione percentuale delle Amministrazioni sovracomunali: forme di supporto fra PA per tipo di servizio

Una specifica domanda (Tab. 24 Appendice) richiedeva di valutare il grado di efficacia del supporto ricevuto in materia di sviluppo dell'innovazione tecnologica, *e-government* e semplificazione amministrativa.

In questo paragrafo proveremo a sintetizzare i risultati delle risposte, introducendo alcuni indicatori appositamente elaborati, al fine di fornire una analisi più approfondita del network interistituzionale di supporto all'innovazione, *e-government* e semplificazione.

In questa sede ci interessa quindi il "supporto efficace" che ciascuna delle tipologie di attori intervistati dichiara di avere ricevuto da altri attori istituzionali, misurato su una scala arbitraria da zero (minimo) a uno (massimo)²¹. Per quanto riguarda i Comuni nella loro generalità (Grafico 26), abbiamo un supporto efficace prestato anzitutto dalla Regione (0,39), poi da Province (0,29) e Comunità Montane (0,25), infine da altri Comuni (0,17), associazioni di Comuni (0,16), dallo Stato (0,12) e dall'Università (0,07).

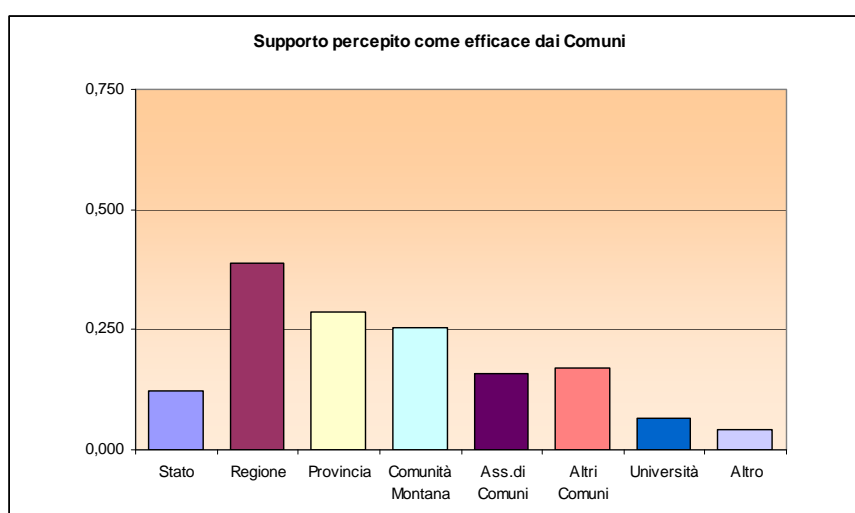


Grafico 26 - Supporto percepito come efficace dai Comuni. Indice Sintetico.

Se esaminiamo separatamente i Comuni con più di 15.000 abitanti (Grafico 27) abbiamo un accentuarsi di supporto efficace proveniente sia dalla Regione (0,47) che, su valori ben più bassi, dallo Stato (0,17) e dall'Università (0,15), mentre cedono i valori del supporto efficace prestato da, associazioni di Comuni, Province (pur sempre a 0,24) e Comunità Montane (che evidentemente hanno invece una notevole rilevanza per i Comuni minori), mentre gli altri Comuni hanno un peso costante di 0,17. Evidentemente il fattore dimensionale sposta le reti di relazioni dei Grandi Comuni verso livelli "superiori" della struttura istituzionale, anche se non cancellano alcune relazioni "orizzontali".

²¹ A partire dalle percentuali di ogni risposta alla domanda in merito al "grado di efficacia" del "supporto ricevuto", consideriamo pari a zero tutti i valori corrispondenti alle situazioni in cui un attore non riceve supporto o lo riceve "per niente efficace" o non risponde: in tutti questi casi possiamo escludere la percezione di un supporto utile, a prescindere dalle motivazioni e circostanze (può darsi che il "fornire supporto" non rientrasse fra le competenze istituzionali di quell'attore - o meglio, tipologia di attore -, o che vi sia stata una scelta politica di non dare supporto, o che si sia tentato di dare supporto ma che questo fosse del tutto inefficace): in tutti questi casi si fornisce un supporto efficace pari a zero. Rimangono le quattro tipologie di risposta "poco efficace", "abbastanza efficace", "molto efficace" e "moltissimo efficace". Considerando il valore massimo ("moltissimo") pari a uno, abbiamo assegnato pesi pari a 0,25, 0,50 e 0,75 alle tre situazioni intermedie.

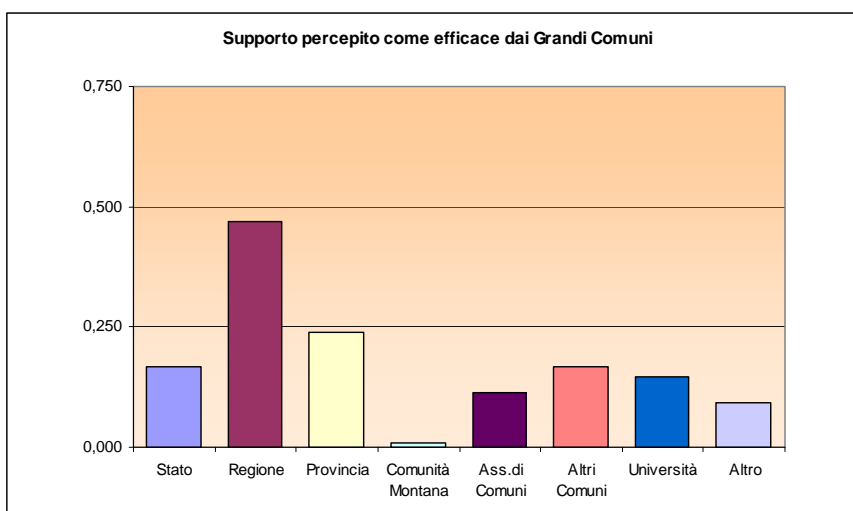


Grafico 27 - Supporto percepito come efficace dai Grandi Comuni. Indice Sintetico.

Diversa è la configurazione delle relazioni di supporto di cui fruiscono le amministrazioni provinciali (Grafico 28): è sempre prevalente il ruolo della Regione (0,40), mentre non sembrerebbero esistere relazioni orizzontali (il "supporto efficace" ricevuto dalle altre Province ha valore pari a zero). Esistono invece supporti che provengono da Comuni (0,25) e associazioni di Comuni (0,15), che complessivamente hanno un valore anche superiore a quello di cui godono i Comuni stessi. Lo Stato è in questo caso più attivo rispetto a quanto avviene per gli altri livelli istituzionali (0,20), mentre università e comunità montane hanno un ruolo di supporto molto limitato.

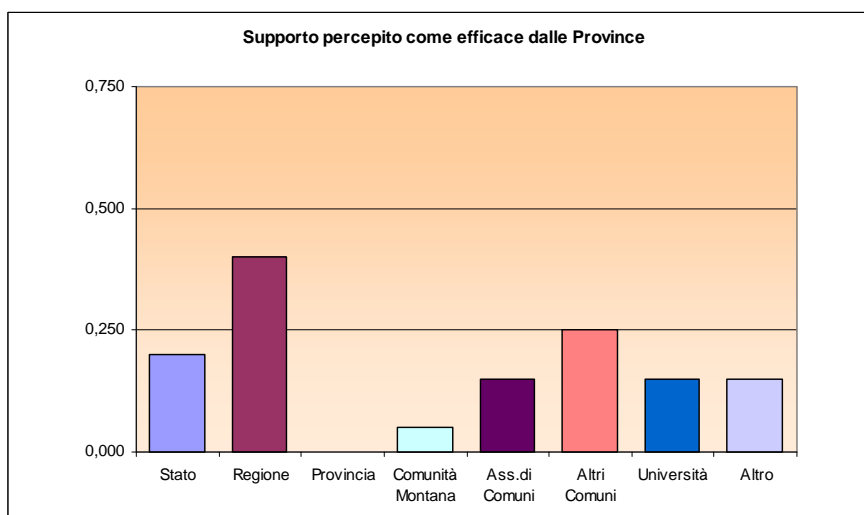


Grafico 28 - Supporto percepito come efficace dalle Province. Indice Sintetico.

Le Comunità Montane (Grafico 29) hanno valori piuttosto elevati di supporto ricevuti dalle Province e soprattutto dalla Regione (0,41 e 0,61 rispettivamente), segnalano scarsi legami orizzontali (0,05) e scarsi o nulli da tutte le altre categorie di attori.

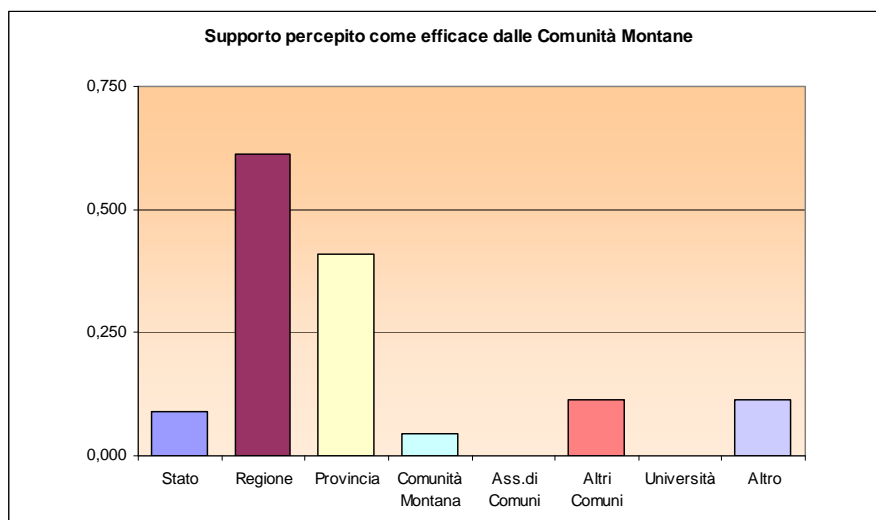


Grafico 29 - Supporto percepito come efficace dalle Comunità Montane. Indice Sintetico.

Infine abbiamo considerato (Grafico 30), solo sotto il profilo dei destinatari di supporto, il ruolo delle associazioni di categoria (quelle decentrate sul territorio). Evidentemente in questo caso il ruolo delle Province diviene importante (0,32), superando quello dei Comuni (0,23) e della Regione (0,21), che comunque mantiene un valore elevato, e in qualche modo superiore alle aspettative, se si pensa che in genere sono i livelli regionali (e non quelli decentrati oggetto dell'indagine quantitativa) ad intrattenere relazioni con l'amministrazione regionale. Stato, Comuni, Comunità Montane ed Università mantengono valori medio-bassi (0,10-0,16) anche se non irrilevanti.

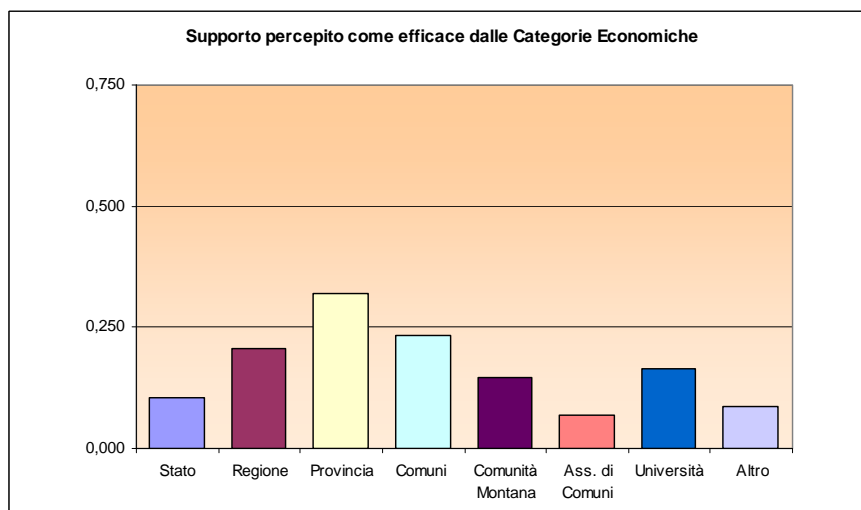


Grafico 30 - Supporto percepito come efficace dalle Categorie Economiche. Indice Sintetico.

Un tentativo di rappresentare graficamente questa rete di “supporto efficace” è riportato in Figura 1 in cui sono rappresentati i maggiori legami che intercorrono fra gli attori considerati, intesi come supporto efficace ricevuto dal soggetto verso il quale sono direzionate le frecce (le più spesse corrispondono ad un valore dell'indicatore uguale o maggiore a 0,30, quelle continue ad un flusso fra 0,20 e 0,30, quelle tratteggiate fra 0,15 e 0,20).

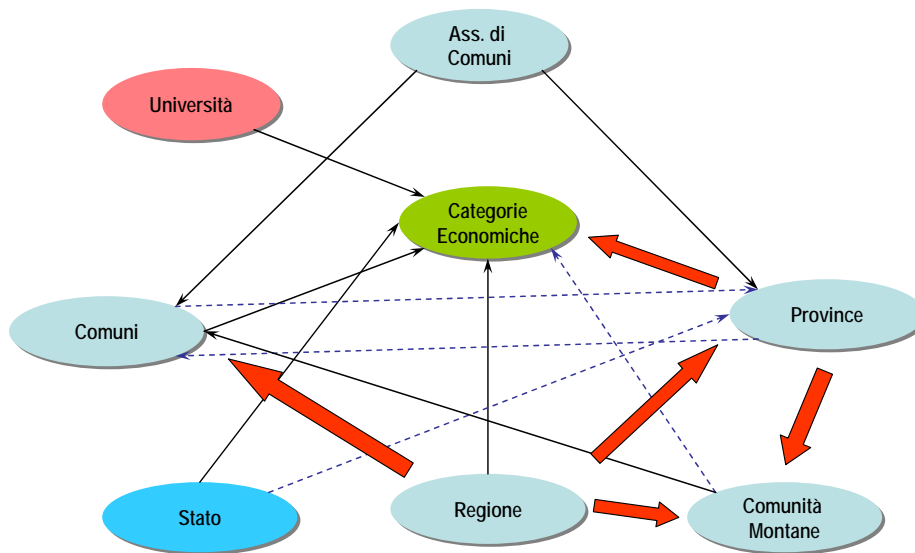


Figura 1 - Schema dei legami tra i vari attori di rapporti di rete

Pur nella sommarietà di una valutazione che probabilmente comprende ambiti diversi e non sempre gestiti unitariamente dai vari attori (da quelle dell'innovazione sul territorio alla semplificazione e agli sportelli unici, da portali e sistemi di interscambio documentale fino alle tematiche più generali dell'*e-government*) il disegno di una struttura di relazioni che ne emerge ha una sua plausibile connotazione.

La Regione si pone come motore del supporto ai livelli istituzionali decentrati, dai Comuni alle Province alle Comunità Montane. Le Categorie economiche ricevono supporto principalmente dalle Province; in misura minore anche da tutti gli altri livelli istituzionali. Le Comunità Montane ricevono supporto dai livelli regionale e provinciale e lo trasmettono ai (piccoli) Comuni oltre che alle associazioni economiche. Lo Stato (come per altro verso l'Università) è apparentemente più decentrato da questa rete di relazioni (occorrerebbe verificare il rapporto Stato- Regione per completare questo quadro). L'analisi ha evidenziato la minore consistenza della relazione fra province e comuni. Solo in parte il quadro delineato si avvicina all'ipotesi di "governance cooperativa".

Nell'ottica di definire anche nel concreto quali siano stati gli effettivi ambiti di collaborazione, nell'indagine quantitativa sono state rilevate, con una domanda aperta, anche le iniziative realizzate in cooperazione con altre PA. Le risposte raccolte riportate in Tabella 5 non coprono tutte le iniziative effettivamente intraprese, ma rispecchiano quelle che i rispondenti hanno ritenuto maggiormente significative.

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	

Tabella 5 - Principali iniziative di cooperazione realizzate con le PA dai soggetti intervistati

L'analisi delle interviste, sia ai rappresentanti delle autonomie locali che delle Categorie economiche, mostra 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.

In particolare l'analisi delle interviste qualitative alle Categorie economiche fa emergere un giudizio positivo sulle collaborazioni realizzate (che sono presenti nel 66% delle risposte cfr. Tab. 25 Appendice), 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..."²².*

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."²³

"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"²⁴.

"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"²⁵.

²² Tratto da intervista al presidente di Confcommercio

²³ Tratto da intervista al direttore di Cispel Toscana

²⁴ Tratto da intervista al Presidente di Confagricoltura Toscana.

²⁵ Tratto da intervista al Presidente di Lega Cooperative Toscana.

Valutazione delle politiche di *e-government*

Ad amministrazioni locali e rappresentanti territoriali di categorie economiche, è stato anche richiesto di esprimere un giudizio sulle politiche attuate dalla PA in tema di Semplificazione amministrativa ed *e-government*.

I valori di dettaglio sono riportati in appendice statistica (Tab. 27 e Tab. 28); per consentire una lettura aggregata dei dati si propone qui un indice sintetico che assume valore 1 per la valutazione più bassa "Per nulla soddisfacente" fino al valore 4 per la valutazione "Del tutto soddisfacente"²⁶. Nel Grafico 31 è riportata sia l'autovalutazione delle amministrazioni (i.e. Comuni rispetto a Comuni) che la valutazione rispetto alle altre amministrazioni.

Per quanto riguarda la valutazione delle politiche delle PA in tema di semplificazione amministrativa (Tab. 27 Appendice - Grafico 31) dall'indice così calcolato emergono tre considerazioni generali. La prima è che il giudizio oscilla tra "poco soddisfacente" (indice = 2) e "abbastanza soddisfacente" (indice =3), con valori di soddisfazione nel complesso abbastanza scarsi. Inoltre, come è già stato mostrato in precedenza, l'amministrazione statale è quella che in tutte le valutazioni ottiene il punteggio più basso. Infine il giudizio che le categorie economiche (gli "utenti" del servizio) danno delle amministrazioni è meno positivo di quello che le amministrazioni (i "fornitori") si assegnano, confermando così la discrasia (seppur limitata) nella percezione dei servizi tra "fornitori" e "utenti". Conferma di ciò è il fatto che ogni categoria di amministrazioni tende a percepire se stessa in maniera (leggermente) più positiva di come sia percepita dagli altri soggetti. Eccezione a questo è il giudizio dei Comuni con più di 15.000 abitanti per i quali il giudizio più positivo (2,56) è assegnato alla Regione.

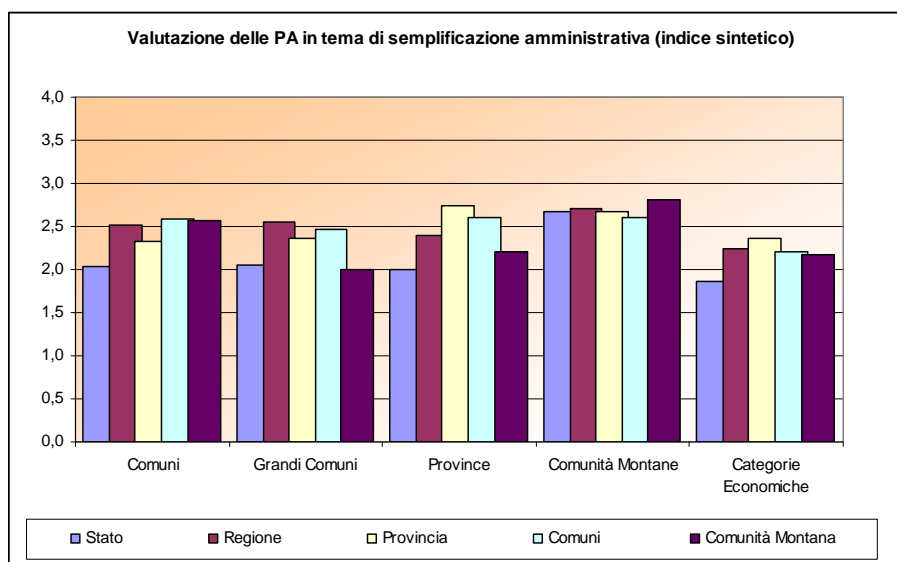


Grafico 31 - Valutazione delle politiche della PA in tema di semplificazione amministrativa. Indice Sintetico.

Una valutazione simile è stata richiesta per le politiche della PA in tema di *e-government* (Tab.28 Appendice - Grafico 32). Calcolando l'indice sintetico in modo assolutamente analogo a quanto fatto per la

²⁶ Ovvero non considerando i "non rispondenti" e coloro che hanno dichiarato di "non avere elementi di valutazione" (i.e. alcuni Comuni per quanto riguarda le politiche delle CM)

semplificazione amministrativa, possiamo notare come la valutazione sia complessivamente più positiva anche se non ancora pienamente soddisfacente.

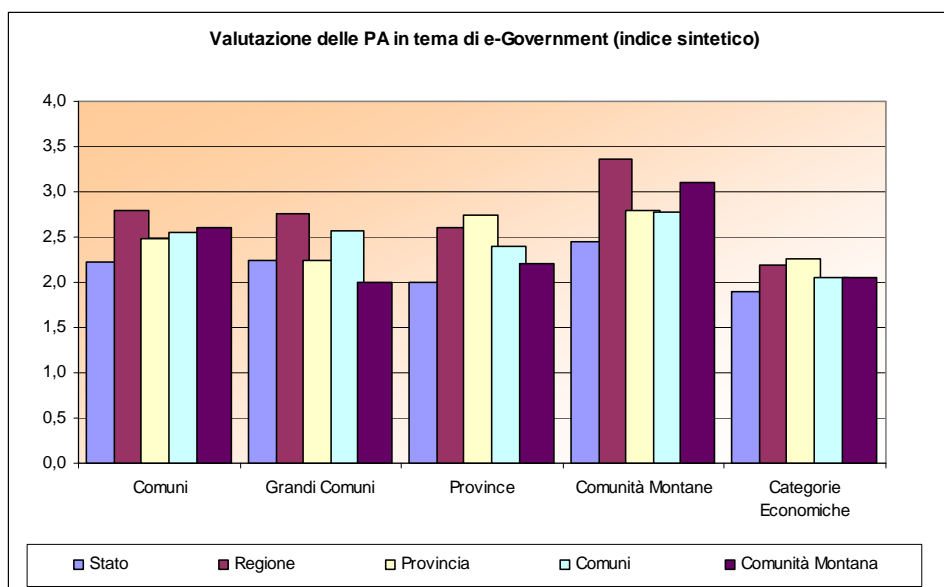


Grafico 32 - Valutazione delle politiche della PA in tema di e-government. Indice Sintetico.

In particolare la Regione è vista da Comuni, Comuni con più di 15.000 abitanti e Comunità Montane (queste ultime con un indice di 3,36) come l'ente più positivo in tema di politiche di *e-government*, mentre Province e Categorie economiche assegnano questo ruolo alle Province.

Come nel caso precedente, all'amministrazione statale vengono generalmente assegnati gli *score* più bassi che, anche se leggermente migliori rispetto al caso precedente, sono ancora indice di scarsa soddisfazione. Infine le categorie economiche confermano, praticamente anche nei valori assoluti, il giudizio meno positivo rispetto alle politiche della PA.

Esperienze significative in tema di 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 6). Anche qui la domanda a risposta aperta restituisce una panoramica sufficientemente rappresentativa delle esperienze intraprese.

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

Tabella 6 - Esperienze locali in materia di e-government

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 (Tab. 29 Appendice) da parte dei Comuni (79%) delle Province e delle Comunità Montane (entrambe al 100%) e delle Categorie economiche (76%). 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.

La conoscenza e la partecipazione al programma mostrano una significativa correlazione con l'importanza attribuita agli obiettivi suggeriti di una PA efficiente, collaborativa, impegnata nella semplificazione amministrazione e che Investe nelle risorse umane.

Valutando infatti, per ogni singola Amministrazione, l'importanza attribuita complessivamente a questi obiettivi (dal valore 1 al valore 5) e suddividendo i rispondenti in quattro classi²⁷ deriva la tabella seguente (Tabella 7) da cui emerge come il grado di partecipazione al programma *e-Toscana* sia proporzionale all'importanza attribuita complessivamente agli obiettivi di una PA sopra menzionati.

²⁷ Che attribuiscono rispettivamente importanza complessiva a queste tematiche "minore di 4", da 4 a 4,5", "da 4,5 a 5" "uguale a 5" (in quest'ultimo caso importanza massima attribuita a tutti e cinque gli obiettivi)

	Non risponde	Non lo conosce	Lo conosce ma non ha partecipato	Lo conosce ed ha partecipato	Totale
Importanza attribuita agli obiettivi della PA (fino a 4 escluso)	6,1%	18,2%	48,5%	27,3%	100,0%
Importanza attribuita agli obiettivi della PA (da 4 fino a 4,5 escluso)	3,0%	17,9%	37,3%	41,8%	100,0%
Importanza attribuita agli obiettivi della PA (da 4,5 fino a 5 escluso)	0,0%	25,0%	40,0%	35,0%	100,0%
Importanza attribuita agli obiettivi della PA (uguale a 5)	0,0%	8,3%	25,0%	66,7%	100,0%

Tabella 7 - Importanza attribuita agli obiettivi della PA per l'e-government e conoscenza di e-Toscana. Valori percentuali

Per quanto riguarda il giudizio sull'efficacia del programma (Tab. 30 Appendice - Grafico 33) le amministrazioni comunali 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. 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".

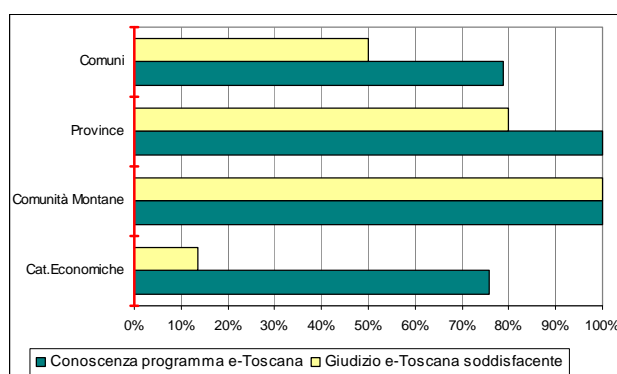


Grafico 33 - Conoscenza ed efficacia del programma e.Toscana. Valori percentuali

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...."²⁸.

²⁸ Tratto da intervista al presidente di CNA

Aree strategiche da potenziare

In riferimento alle aree strategiche da potenziare per il proseguimento di *e.Toscana* dalle interviste qualitative emergono 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, che mettono in evidenza alcune polarizzazioni legate alla tipologia dei rispondenti.

Per quanto riguarda i Comuni, solo 48 (di cui 10 con popolazione superiore ai 15.000 abitanti) hanno espresso il loro parere al riguardo. Le priorità riguardano principalmente il potenziamento della Banda Larga che è una tematica sentita particolarmente dai piccoli Comuni, mentre i Comuni con più di 15.000 abitanti vedono prioritarie tematiche di coordinamento, standard e condivisione di banche dati (Tabella 8 e Grafico 34).

Area	Numero di Segnalazioni
Adeguamento tecnologico	4
Potenziamento Banche Dati	3
Banda Larga	16
Coordinamento tra Enti	7
Gestione territorio	2
Interoperabilità e Cooperazione Applicativa	3
Interventi su Piccoli Comuni e Aree marginali	2
Semplificazione amm.va	3
Servizi on-line per cittadini ed imprese	11
Standard di interscambio dati	3

Tabella 8 - Aree strategiche per il potenziamento di *e-Toscana* (segnalazioni dei Comuni)

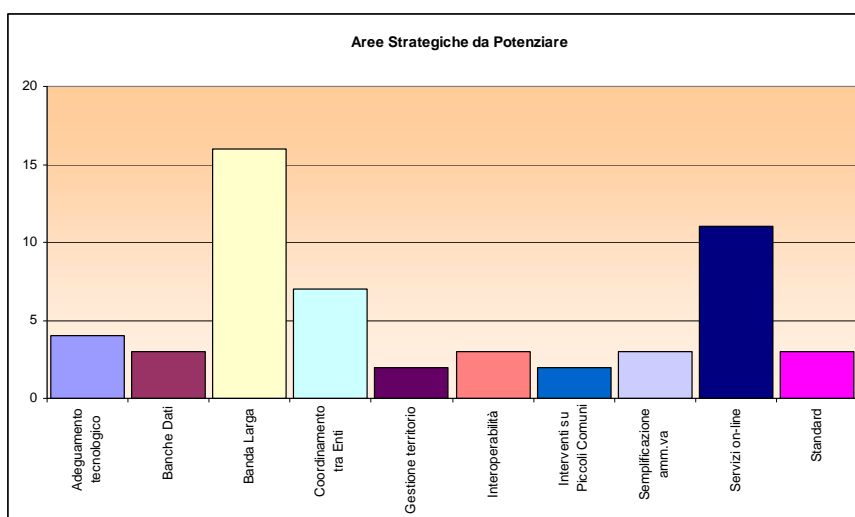


Grafico 34 - Aree strategiche per il potenziamento di e-Toscana (segnalazioni dei Comuni). Valori assoluti.

Per quanto riguarda le indicazioni fornite dalle Amministrazioni sovra-comunali e dalle articolazioni locali delle Categorie Economiche, queste sono riportate nella Tabella 9 e confermano quanto emerso nel resto dell'indagine, ovvero l'importanza del superamento del *digital divide* per quanto riguarda le Amministrazioni e la semplificazione amministrativa, unita allo sviluppo dei servizi alle imprese per quanto riguarda le Categorie Economiche.

	N.risposte
Province e CM	
• Superamento del digital divide	3
• Supporto alla formazione ai vari livelli	1
• 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

Tabella 9 - Aree strategiche di potenziamento di e.Toscana (risposte da Amministrazioni sovracomunali e Categorie Economiche)

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.

Infine, alle amministrazioni locali è stato richiesto di esprimere quali ambiti di collaborazione con l'Ente Regione dovrebbero essere potenziati (Tab. 26 Appendice - Grafico 35).

Il risultato è riportato nel Grafico 35 da cui si vede come i Comuni, nella loro totalità, vedano come prioritaria l'offerta di infrastrutture (61%) ed il coordinamento (57%); i grandi Comuni sono invece maggiormente orientati a considerare prioritarie le condivisioni di banche dati (63%) ed i servizi di interscambio documentale (71%). Il potenziamento della condivisione delle banche dati è visto come prioritario da tutte e cinque le Province rispondenti, mentre le Comunità Montane auspicano il potenziamento dell'offerta di infrastrutturazione tecnologica (73%) e della diffusione delle conoscenze informatiche verso i cittadini (73%), confermando quanto emerso anche in altre parti dell'indagine.

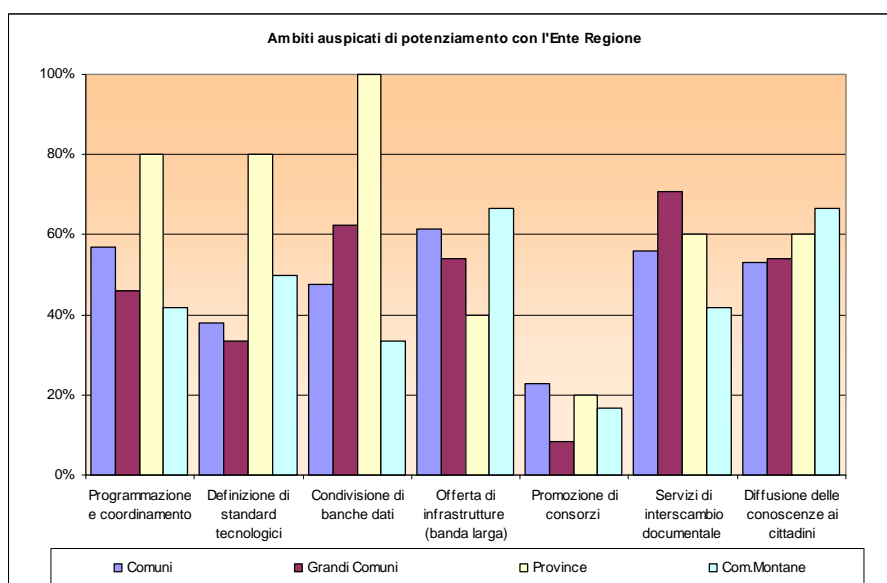


Grafico 35- Ambiti auspicati di potenziamento con l'Ente Regione. Valori Percentuali.

Conclusioni

I principali risultati della ricerca, in estrema sintesi, 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

E' concorde la valutazione della necessità di un forte tessuto di relazioni fra amministrazioni pubbliche e privato, la cui struttura relazionale merita un ulteriore miglioramento e una accurata *governance*.

Le valutazioni del trend del raggiungimento degli obiettivi delle Amministrazioni sono abbastanza positive, anche se vi è una visione maggiormente critica delle Categorie economiche rispetto alla semplificazione amministrativa, su cui si concentrano le richieste di miglioramento, ed anche se si lamenta una persistente insufficienza, almeno rispetto alle amministrazioni locali, delle amministrazioni centrali dello Stato. Il ruolo della Amministrazione regionale, e dei programmi che essa promuove a partire da *e.toscana*, è recepito positivamente, anche se con elementi di attese e aspettative aperte rispetto agli esiti finali.

Un certo scostamento di valutazioni ha però luogo fra amministrazioni locali da una parte e categorie economiche dall'altra; queste ultime, con elementi di preoccupazione accentuati al livello regionale rispetto a quelli decentrati sul territorio, vedono un elemento di criticità nell'insufficiente azione di semplificazione amministrativa, che dovrebbe assumere anzi il ruolo di priorità dell'azione amministrativa in genere.

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 inoltre 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.

Indice dei Grafici

Grafico 1 - Distribuzione geografica dei Comuni rispondenti	6
Grafico 2 - Ripartizione dei Comuni toscani e di quelli che hanno risposto all'indagine	6
Grafico 3 - Importanza assegnata alle tematiche di <i>e-government</i> . Indice sintetico.....	9
Grafico 4 - Tematiche prioritarie di <i>e-government</i> . Valori percentuali.....	10
Grafico 5 - Importanza delle leve strategiche per una Amministrazione efficiente e orientata ai risultati. Valori percentuali.....	12
Grafico 6 - Importanza delle leve strategiche per una Amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, il privato e tra i livelli di governo. Valori percentuali.....	13
Grafico 7 - Importanza delle leve strategiche per una Amministrazione rispetto all'obiettivo della semplificazione amministrativa. Valori percentuali.....	14
Grafico 8 - Importanza delle leve strategiche per una Amministrazione rispetto all'obiettivo dello sviluppo dei processi di innovazione tecnologica. Valori percentuali.....	14
Grafico 9 - Importanza delle leve strategiche per una Amministrazione rispetto all'obiettivo di una PA professionale che investe sulle risorse umane. Valori percentuali.....	15
Grafico 10 - Importanza delle finalità che orientano le scelte della propria Amministrazione. Valori percentuali.....	16
Grafico 11- Trend in tema di efficienza. Indice sintetico.....	18
Grafico 12 - Trend in tema di collaborazione interistituzionale. Indice sintetico.....	18
Grafico 13 - Trend in tema di semplificazione amministrativa. Indice sintetico.....	19
Grafico 14 - Trend in tema di innovazione tecnologica. Indice sintetico.....	19
Grafico 15 - Trend in tema di investimenti in risorse umane. Indice sintetico.....	20
Grafico 16 - Problemi riscontrati nel processo di sviluppo tecnologico della propria Amministrazione. Valori Percentuali.....	24
Grafico 17 - Problemi riscontrati nel processo di sviluppo tecnologico delle PA da parte delle Categorie Economiche. Valori Percentuali.....	25
Grafico 18 - Presenza dei principali servizi di eGovernment nei Comuni. Valori Percentuali.....	26
Grafico 19 - Diffusione dei principali servizi di eGovernment nei Comuni nei territori di Province e Comunità Montane. Valori Percentuali.....	27
Grafico 20 - Importanza attribuita ai servizi di <i>e-government</i> . Valori Percentuali.....	28
Grafico 21 - Distribuzione percentuale della presenza e importanza dei servizi nel giudizio degli amministratori comunali.....	28
Grafico 22 - Importanza attribuita ai servizi di e-Government da parte delle Categorie Economiche. Valori Percentuali.....	29
Grafico 23 - Importanza attribuita alla collaborazione con le PA. Valori Percentuali.....	30
Grafico 24 - Distribuzione percentuale dei Comuni: forme di supporto fra PA per tipo di servizio.....	31
Grafico 25 - Distribuzione percentuale delle Amministrazioni sovracomunali: forme di supporto fra PA per tipo di servizio.....	31
Grafico 26 - Supporto percepito come efficace dai Comuni. Indice Sintetico.....	32
Grafico 27 - Supporto percepito come efficace dai Grandi Comuni. Indice Sintetico.....	33
Grafico 28 - Supporto percepito come efficace dalle Province. Indice Sintetico.....	33
Grafico 29 - Supporto percepito come efficace dalle Province. Indice Sintetico.....	34
Grafico 30 - Supporto percepito come efficace dalle Categorie Economiche. Indice Sintetico.....	34
Grafico 31 - Valutazione delle politiche della PA in tema di semplificazione amministrativa. Indice Sintetico.....	38
Grafico 32 - Valutazione delle politiche della PA in tema di <i>e-government</i> . Indice Sintetico.....	39
Grafico 33 - Distribuzione percentuale della conoscenza e dell'efficacia del programma e.Toscana ..	42
Grafico 34 - Aree strategiche per il potenziamento di <i>e-Toscana</i> (segnalazioni dei Comuni). Valori assoluti.....	44
Grafico 35- Ambiti auspicati di potenziamento con l'Ente Regione. Valori Percentuali.....	45

Indice delle Tabele nel testo

Tabella 1 - Percentuali di miglioramento (relative ai servizi della PA) per tipologia di Amministrazione	22
Tabella 2 - Percentuali di miglioramento per i servizi offerti dalla PA	22
Tabella 3 - Giudizio complessivo sui servizi messi in atto dalla PA	23
Tabella 4 - Valutazione di alcuni interventi di <i>e-government</i> messi in atto dalla PA.....	29
Tabella 5 - Principali iniziative di cooperazione realizzate con le PA dai soggetti intervistati.....	36
Tabella 6 - Esperienze locali in materia di e-government	40
Tabella 7 - Correlazione tra importanza attribuita agli obiettivi della PA per l' <i>e-government</i> e la conoscenza di <i>e-Toscana</i>	42
Tabella 8 - Aree strategiche per il potenziamento di <i>e-Toscana</i> (segnalazioni dei Comuni)	43
Tabella 9 - Aree strategiche di potenziamento di e.Toscana (risposte da Amministrazioni sovracomunali e Categorie Economiche)	44

Appendice Statistica

Indice delle tabelle

<i>Tab. 1 – Importanza attribuita agli obiettivi di una Pubblica Amministrazione</i>	52
<i>Tab. 2- I due obiettivi ritenuti prioritari</i>	53
<i>Tab. 3 – Importanza delle leve strategiche rispetto all'obiettivo di una PA efficiente e orientata ai risultati</i>	54
<i>Tab. 4 – Importanza delle leve strategiche rispetto all'obiettivo di una PA che opera in collaborazione con i cittadini, con il privato e con i livelli di governo</i>	55
<i>Tab. 5 – Importanza delle leve strategiche rispetto all'obiettivo di semplificazione amministrativa</i>	56
<i>Tab. 6 – Importanza delle leve strategiche rispetto all'obiettivo di sviluppare i processi di innovazione tecnologica al proprio interno</i>	57
<i>Tab. 7 – Importanza delle leve strategiche rispetto all'obiettivo di una PA professionale che investe sulle risorse umane</i>	58
<i>Tab. 8 – Giudizio sul trend delle PA rispetto all'obiettivo di un'amministrazione efficiente e orientata ai risultati</i>	59
<i>Tab. 9 – Giudizio sul trend delle PA rispetto all'obiettivo di un'amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, con il privato e tra livelli di governo</i>	60
<i>Tab. 10 – Giudizio sul trend delle PA rispetto all'obiettivo della semplificazione amministrativa</i>	61
<i>Tab. 11 – Giudizio sul trend delle PA rispetto all'obiettivo di sviluppare i processi di innovazione tecnologica al proprio interno</i>	62
<i>Tab. 12 – Giudizio sul trend delle PA all'obiettivo di una PA professionale, che investe sulle risorse umane</i>	63
<i>Tab. 13 – Indicazione dei servizi forniti dalla PA che si considerano migliorati</i>	64
<i>Tab. 14 – [Per le Categorie Economiche] Giudizio complessivo sui servizi forniti dalla PA</i>	65
<i>Tab. 15 – Importanza assegnata alle finalità della propria Amministrazione</i>	66
<i>Tab. 16 - [Per le Categorie Economiche] Giudizio sugli interventi messi in atto dalla PA (in particolare Comuni e Province)</i>	67
<i>Tab. 17 - [Per le Categorie Economiche] Importanza assegnata ai servizi della PA</i>	68
<i>Tab. 18 – Problemi riscontrati nello sviluppo dell'innovazione tecnologica nel proprio territorio</i>	69
<i>Tab. 19 - [Per i Comuni] Servizi presenti nel territorio comunale</i>	70
<i>Tab. 20 - [Per Province/CM] Grado di diffusione dei servizi nel territorio</i>	71
<i>Tab. 21 – Importanza assegnata ai servizi (indipendentemente dal loro grado di diffusione)</i>	72
<i>Tab. 22 – Utilità attribuita alla consultazione e collaborazione con le altre PA per i servizi indicati</i>	73
<i>Tab. 23 – Supporto fornito o ricevuto (in termini di consultazione, collaborazione, gestione associata) da altri Enti</i>	74
<i>Tab. 24 – Valutazione del grado di efficacia del supporto ricevuto in materia di sviluppo dell'innovazione tecnologica, e-government e semplificazione amministrativa</i>	75
<i>Tab. 25 – [Per le Categorie Economiche] Sussistenza di rapporti di collaborazione tra la propria Associazione ed Enti e soggetti pubblici/privati in materia di sviluppo dell'innovazione tecnologica, e-government e semplificazione amministrativa</i>	76
<i>Tab. 26 - Ambiti auspicati di potenziamento con l'Ente Regione</i>	77
<i>Tab. 27 – Valutazione delle politiche della PA in tema di semplificazione amministrativa</i>	78
<i>Tab. 28 – Valutazione delle politiche della PA in tema e-government</i>	79
<i>Tab. 29 – Grado di conoscenza del programma e.Toscana</i>	80
<i>Tab. 30 – Giudizio sull'efficacia del programma e.toscana</i>	81

Tab. 1 – Importanza attribuita agli obiettivi di una Pubblica Amministrazione

	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- I due obiettivi ritenuti prioritari

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

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

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

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

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

Tab. 3 – Importanza delle leve strategiche rispetto all’obiettivo di una PA efficiente e orientata ai risultati

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Razionalizzazione della spesa	0,8%	0,0%	8,3%	27,3%	47,7%	15,9%	100,0%
Indicatori di performance	1,5%	0,0%	8,3%	40,9%	42,4%	6,8%	100,0%
Controlli interni	2,3%	0,0%	5,3%	27,3%	53,8%	11,4%	100,0%
Altro (specificare)	89,4%	0,0%	0,0%	1,5%	3,8%	5,3%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Razionalizzazione della spesa	4,2%	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	20,8%	100,0%
Indicatori di performance	4,2%	0,0%	4,2%	37,5%	50,0%	4,2%	100,0%
Controlli interni	0,0%	0,0%	8,3%	41,7%	37,5%	12,5%	100,0%
Altro (specificare)	83,3%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	12,5%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Razionalizzazione della spesa	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%	100,0%
Indicatori di performance	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
Controlli interni	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	60,0%	100,0%
Altro (specificare)	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Razionalizzazione della spesa	0,0%	0,0%	9,1%	27,3%	54,5%	9,1%	100,0%
Indicatori di performance	9,1%	0,0%	0,0%	36,4%	45,5%	9,1%	100,0%
Controlli interni	0,0%	9,1%	0,0%	18,2%	54,5%	18,2%	100,0%
Altro (specificare)	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Comunità Montane

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Razionalizzazione della spesa	3,4%	0,0%	3,4%	31,0%	41,4%	20,7%	100,0%
Indicatori di performance	3,4%	3,4%	6,9%	3,4%	58,6%	24,1%	100,0%
Controlli interni	3,4%	0,0%	3,4%	20,7%	44,8%	27,6%	100,0%
Altro (specificare)	96,6%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	100,0%

Categorie Economiche

Tab. 4 – Importanza delle leve strategiche rispetto all’obiettivo di una PA che opera in collaborazione con i cittadini, con il privato e con i livelli di governo.

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Governance	1,5%	0,0%	0,8%	22,7%	58,3%	16,7%	100,0%
Esternalizzazioni	1,5%	3,8%	28,8%	47,7%	17,4%	0,8%	100,0%
Partnership pubblico-privato	1,5%	1,5%	12,9%	34,8%	42,4%	6,8%	100,0%
Altro (specificare)	97,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	1,5%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Governance	4,2%	0,0%	0,0%	20,8%	50,0%	25,0%	100,0%
Esternalizzazioni	0,0%	0,0%	33,3%	41,7%	25,0%	0,0%	100,0%
Partnership pubblico-privato	4,2%	4,2%	4,2%	33,3%	45,8%	8,3%	100,0%
Altro (specificare)	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
Governance	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
Esternalizzazioni	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Partnership pubblico-privato	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Altro (specificare)	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Governance	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	36,4%	54,5%	100,0%
Esternalizzazioni	0,0%	9,1%	36,4%	9,1%	45,5%	0,0%	100,0%
Partnership pubblico-privato	0,0%	9,1%	0,0%	9,1%	72,7%	9,1%	100,0%
Altro (specificare)	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Comunità Montane

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Governance	6,9%	0,0%	6,9%	24,1%	48,3%	13,8%	100,0%
Esternalizzazioni	6,9%	0,0%	31,0%	31,0%	27,6%	3,4%	100,0%
Partnership pubblico-privato	6,9%	0,0%	10,3%	6,9%	48,3%	27,6%	100,0%
Altro (specificare)	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Categorie Economiche

Tab. 5 – Importanza delle leve strategiche rispetto all'obiettivo di semplificazione amministrativa

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Governance	0,0%	0,0%	0,8%	28,0%	56,1%	15,2%	100,0%
Esternalizzazioni	2,3%	5,3%	38,6%	37,9%	15,9%	0,0%	100,0%
Partnership pubblico-privato	3,8%	1,5%	30,3%	32,6%	29,5%	2,3%	100,0%
Altro (specificare)	94,7%	0,0%	0,0%	1,5%	0,8%	3,0%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Governance	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	45,8%	20,8%	100,0%
Esternalizzazioni	0,0%	0,0%	37,5%	37,5%	25,0%	0,0%	100,0%
Partnership pubblico-privato	8,3%	0,0%	29,2%	29,2%	29,2%	4,2%	100,0%
Altro (specificare)	91,7%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	4,2%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Governance	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
Esternalizzazioni	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Partnership pubblico-privato	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
Altro (specificare)	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Governance	9,1%	0,0%	0,0%	18,2%	36,4%	36,4%	100,0%
Esternalizzazioni	9,1%	9,1%	27,3%	0,0%	54,5%	0,0%	100,0%
Partnership pubblico-privato	9,1%	9,1%	0,0%	27,3%	54,5%	0,0%	100,0%
Altro (specificare)	81,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	100,0%

Comunità Montane

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Governance	10,3%	0,0%	17,2%	10,3%	41,4%	20,7%	100,0%
Esternalizzazioni	6,9%	0,0%	17,2%	31,0%	37,9%	6,9%	100,0%
Partnership pubblico-privato	6,9%	0,0%	6,9%	17,2%	48,3%	20,7%	100,0%
Altro (specificare)	96,6%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	100,0%

Categorie Economiche

Tab. 6 – Importanza delle leve strategiche rispetto all’obiettivo di sviluppare i processi di innovazione tecnologica al proprio interno

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Back office (uso tecnologie nelle procedure interne)	1,5%	0,0%	1,5%	13,6%	56,1%	27,3%	100,0%
Front office (tecnologie nei servizi di sportello)	0,8%	0,0%	1,5%	11,4%	60,6%	25,8%	100,0%
Dialogo e cooperazione	3,0%	0,0%	4,5%	22,7%	41,7%	28,0%	100,0%
Altro (specificare)	94,7%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	1,5%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Back office (uso tecnologie nelle procedure interne)	0,0%	0,0%	4,2%	8,3%	54,2%	33,3%	100,0%
Front office (tecnologie nei servizi di sportello)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	62,5%	37,5%	100,0%
Dialogo e cooperazione	4,2%	0,0%	0,0%	20,8%	50,0%	25,0%	100,0%
Altro (specificare)	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
Back office (uso tecnologie nelle procedure interne)	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%
Front office (tecnologie nei servizi di sportello)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
Dialogo e cooperazione	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
Altro (specificare)	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Back office (uso tecnologie nelle procedure interne)	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	54,5%	36,4%	100,0%
Front office (tecnologie nei servizi di sportello)	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	63,6%	27,3%	100,0%
Dialogo e cooperazione	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	63,6%	27,3%	100,0%
Altro (specificare)	90,9%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	100,0%

Comunità Montane

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Back office (uso tecnologie nelle procedure interne)	10,3%	0,0%	3,4%	13,8%	65,5%	6,9%	100,0%
Front office (tecnologie nei servizi di sportello)	6,9%	0,0%	0,0%	10,3%	55,2%	27,6%	100,0%
Dialogo e cooperazione	10,3%	0,0%	3,4%	10,3%	48,3%	27,6%	100,0%
Altro (specificare)	96,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	100,0%

Categorie Economiche

Tab. 7 – Importanza delle leve strategiche rispetto all’obiettivo di una PA professionale che investe sulle risorse umane

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Contrattazione decentrata	1,5%	2,3%	13,6%	42,4%	33,3%	6,8%	100,0%
Dirigenza	2,3%	0,0%	9,8%	23,5%	48,5%	15,9%	100,0%
Accesso e formazione	3,0%	0,0%	4,5%	15,2%	45,5%	31,8%	100,0%
Altro (specificare)	95,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	3,8%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Contrattazione decentrata	0,0%	4,2%	8,3%	41,7%	37,5%	8,3%	100,0%
Dirigenza	0,0%	0,0%	8,3%	16,7%	33,3%	41,7%	100,0%
Accesso e formazione	0,0%	0,0%	8,3%	16,7%	45,8%	29,2%	100,0%
Altro (specificare)	91,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Contrattazione decentrata	20,0%	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Dirigenza	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
Accesso e formazione	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%
Altro (specificare)	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale
Contrattazione decentrata	0,0%	0,0%	18,2%	27,3%	36,4%	18,2%	100,0%
Dirigenza	0,0%	0,0%	9,1%	27,3%	36,4%	27,3%	100,0%
Accesso e formazione	0,0%	0,0%	9,1%	9,1%	36,4%	45,5%	100,0%
Altro (specificare)	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
Contrattazione decentrata	13,8%	6,9%	17,2%	17,2%	37,9%	6,9%	100,0%
Dirigenza	10,3%	3,4%	0,0%	20,7%	48,3%	17,2%	100,0%
Accesso e formazione	13,8%	0,0%	3,4%	0,0%	48,3%	34,5%	100,0%
Altro (specificare)	96,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	100,0%

Categorie Economiche

Tab. 8 – Giudizio sul trend delle PA rispetto all'obiettivo di un'amministrazione efficiente e orientata ai risultati

	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. 9 – Giudizio sul trend delle PA rispetto all'obiettivo di un'amministrazione che opera in collaborazione con i cittadini, con il privato e tra livelli di governo.

	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. 10 – Giudizio sul trend delle PA rispetto all'obiettivo della semplificazione amministrativa

	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. 11 – Giudizio sul trend delle PA rispetto all'obiettivo di sviluppare i processi di innovazione tecnologica al proprio interno

	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. 12 – Giudizio sul trend delle PA all'obiettivo di una PA professionale, che investe sulle risorse umane

	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. 13 – Indicazione dei servizi forniti dalla PA che si considerano migliorati

	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	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Semplicità delle pratiche amministrative da adempiere	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tempi risposte, svolgimento pratiche	40,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Coordinamento fra gli enti pubblici	0,0%	60,0%	60,0%	0,0%
Professionalità del personale	0,0%	60,0%	40,0%	20,0%
Trasparenza degli atti amministrativi	40,0%	40,0%	60,0%	20,0%
Reperibilità di informazioni e di funzionari responsabili	80,0%	80,0%	40,0%	0,0%
Utilizzo delle nuove tecnologie	80,0%	60,0%	80,0%	100,0%
Presenza sul territorio (accessibilità uffici e sportelli)	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%

Province

	Comuni	Province	Regione	Stato
Numero e qualità (semplicità) delle norme	18,2%	9,1%	9,1%	9,1%
Semplicità delle pratiche amministrative da adempiere	18,2%	9,1%	0,0%	9,1%
Tempi risposte, svolgimento pratiche	36,4%	18,2%	18,2%	0,0%
Coordinamento fra gli enti pubblici	63,6%	45,5%	36,4%	18,2%
Professionalità del personale	36,4%	27,3%	36,4%	9,1%
Trasparenza degli atti amministrativi	27,3%	18,2%	18,2%	9,1%
Reperibilità di informazioni e di funzionari responsabili	36,4%	36,4%	45,5%	0,0%
Utilizzo delle nuove tecnologie	72,7%	72,7%	81,8%	36,4%
Presenza sul territorio (accessibilità uffici e sportelli)	36,4%	27,3%	9,1%	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. 14 – [Per le Categorie Economiche] Giudizio complessivo sui servizi forniti dalla PA

	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%

Categorie Economiche

Tab. 15 – Importanza assegnata alle finalità della propria Amministrazione

	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

Tab. 16 - [Per le Categorie Economiche] Giudizio sugli interventi messi in atto dalla PA (in particolare Comuni e Province)

	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%

Categorie Economiche

Tab. 17 - [Per le Categorie Economiche] Importanza assegnata ai servizi della PA

	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%

Categorie Economiche

Tab. 18 – Problemi riscontrati nello sviluppo dell’innovazione tecnologica nel proprio territorio

	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. 19 - [Per i Comuni] Servizi presenti nel territorio comunale

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

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, gare telematiche, ecc.)	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. 20 - [Per Province/CM] Grado di diffusione dei servizi nel territorio

	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. 21 – Importanza assegnata ai servizi (indipendentemente dal loro grado di diffusione)

	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. 22 – Utilità attribuita alla consultazione e collaborazione con le altre PA per i servizi indicati

	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. 23 – Supporto fornito o ricevuto (in termini di consultazione, collaborazione, gestione associata) da altri Enti

	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. 24 – Valutazione del grado di efficacia del supporto ricevuto in materia di sviluppo dell'innovazione tecnologica, e-government e semplificazione amministrativa

	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	20,0%	20,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Regione	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Provincia	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Comunità Montana	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100,0%
Associazione di Comuni	20,0%	0,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100,0%
Altri Comuni	20,0%	20,0%	0,0%	20,0%	20,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Università	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	40,0%	100,0%
Altro	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Non riceve Supporto	Totale
Stato	18,2%	9,1%	9,1%	0,0%	9,1%	0,0%	54,5%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	9,1%	18,2%	54,5%	9,1%	9,1%	100,0%
Provincia	9,1%	0,0%	18,2%	18,2%	36,4%	0,0%	18,2%	100,0%
Comunità Montana	72,7%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	18,2%	100,0%
Associazione di Comuni	72,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	100,0%
Altri Comuni	45,5%	0,0%	9,1%	18,2%	0,0%	0,0%	27,3%	100,0%
Università	72,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	100,0%
Altro	81,8%	0,0%	0,0%	9,1%	9,1%	0,0%	0,0%	100,0%

Comunità Montane

	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

Tab. 25 – [Per le Categorie Economiche] Sussistenza di rapporti di collaborazione tra la propria Associazione ed Enti e soggetti pubblici/privati in materia di sviluppo dell'innovazione tecnologica, e-government e semplificazione amministrativa

Si	66%
No	34%

Categorie Economiche

Tab. 26 - Ambiti auspicati di potenziamento con l'Ente Regione

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

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

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

Programmazione e coordinamento	45,5%
Definizione di standard tecnologici	54,5%
Partnership per la condivisione di banche dati	36,4%
Offerta di infrastrutture attraverso convenzioni con fornitori specifici (banda larga)	72,7%
Certificazione, registro ed informazione sulle società di fornitura qualificate per ICT	27,3%
Promozione di consorzi tra enti territoriali	18,2%
Servizi di interscambio documentale tra PA	45,5%
Interventi sui cittadini per la diffusione delle tecnologie informatiche	72,7%

Comunità Montane

Tab. 27 – Valutazione delle politiche della PA in tema di semplificazione amministrativa

	Non Risponde	Non posso giudicare	Per niente sodd.	Poco Sodd.	Abbastanza sodd.	Del tutto sodd.	Totale
Stato	15,9%	12,9%	15,9%	37,9%	16,7%	0,8%	100,0%
Regione	13,6%	6,8%	4,5%	31,1%	41,7%	2,3%	100,0%
Provincia	14,4%	12,1%	7,6%	34,8%	31,1%	0,0%	100,0%
Comuni	14,4%	5,3%	3,0%	27,3%	49,2%	0,8%	100,0%
Comunità Montana	31,8%	25,8%	2,3%	14,4%	25,0%	0,8%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Non posso giudicare	Per niente sodd.	Poco Sodd.	Abbastanza sodd.	Del tutto sodd.	Totale
Stato	20,8%	8,3%	16,7%	33,3%	20,8%	0,0%	100,0%
Regione	20,8%	4,2%	4,2%	25,0%	45,8%	0,0%	100,0%
Provincia	20,8%	20,8%	4,2%	29,2%	25,0%	0,0%	100,0%
Comuni	20,8%	8,3%	4,2%	29,2%	37,5%	0,0%	100,0%
Comunità Montana	37,5%	41,7%	8,3%	4,2%	8,3%	0,0%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non Risponde	Non posso giudicare	Per niente sodd.	Poco Sodd.	Abbastanza sodd.	Del tutto sodd.	Totale
Stato	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Provincia	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Comuni	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Comunità Montana	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Non posso giudicare	Per niente sodd.	Poco Sodd.	Abbastanza sodd.	Del tutto sodd.	Totale
Stato	0,0%	18,2%	0,0%	36,4%	36,4%	9,1%	100,0%
Regione	0,0%	9,1%	0,0%	27,3%	63,6%	0,0%	100,0%
Provincia	0,0%	18,2%	0,0%	27,3%	54,5%	0,0%	100,0%
Comuni	0,0%	9,1%	0,0%	36,4%	54,5%	0,0%	100,0%
Comunità Montana	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	63,6%	9,1%	100,0%

Comunità Montane

	Non Risponde	Non posso giudicare	Per niente sodd.	Poco Sodd.	Abbastanza sodd.	Del tutto sodd.	Totale
Stato	13,8%	10,3%	24,1%	44,8%	0,0%	6,9%	100,0%
Regione	13,8%	3,4%	10,3%	48,3%	17,2%	6,9%	100,0%
Provincia	10,3%	3,4%	6,9%	48,3%	24,1%	6,9%	100,0%
Comuni	10,3%	6,9%	6,9%	55,2%	17,2%	3,4%	100,0%
Comunità Montana	31,0%	6,9%	13,8%	27,6%	17,2%	3,4%	100,0%

Categorie Economiche

Tab. 28 – Valutazione delle politiche della PA in tema e-government

	Non Risponde	Non posso giudicare	Per niente sodd.	Poco Sodd.	Abbastanza sodd.	Del tutto sodd.	Totale
Stato	14,4%	18,9%	6,1%	39,4%	21,2%	0,0%	100,0%
Regione	5,3%	6,8%	3,0%	18,9%	59,1%	6,8%	100,0%
Provincia	13,6%	15,9%	4,5%	28,8%	35,6%	1,5%	100,0%
Comuni	14,4%	9,8%	3,0%	28,0%	44,7%	0,0%	100,0%
Comunità Montana	31,8%	26,5%	1,5%	15,9%	22,0%	2,3%	100,0%

Tutti i Comuni

	Non Risponde	Non posso giudicare	Per niente sodd.	Poco Sodd.	Abbastanza sodd.	Del tutto sodd.	Totale
Stato	25,0%	8,3%	4,2%	41,7%	20,8%	0,0%	100,0%
Regione	12,5%	0,0%	4,2%	16,7%	62,5%	4,2%	100,0%
Provincia	25,0%	25,0%	8,3%	20,8%	20,8%	0,0%	100,0%
Comuni	25,0%	8,3%	4,2%	20,8%	41,7%	0,0%	100,0%
Comunità Montana	45,8%	37,5%	4,2%	8,3%	4,2%	0,0%	100,0%

Comuni con più di 15.000 abitanti

	Non Risponde	Non posso giudicare	Per niente sodd.	Poco Sodd.	Abbastanza sodd.	Del tutto sodd.	Totale
Stato	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Provincia	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Comuni	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Comunità Montana	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%	100,0%

Province

	Non Risponde	Non posso giudicare	Per niente sodd.	Poco Sodd.	Abbastanza sodd.	Del tutto sodd.	Totale
Stato	9,1%	9,1%	9,1%	36,4%	27,3%	9,1%	100,0%
Regione	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	63,6%	36,4%	100,0%
Provincia	0,0%	9,1%	9,1%	18,2%	45,5%	18,2%	100,0%
Comuni	0,0%	18,2%	0,0%	18,2%	63,6%	0,0%	100,0%
Comunità Montana	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	81,8%	9,1%	100,0%

Comunità Montane

	Non Risponde	Non posso giudicare	Per niente sodd.	Poco Sodd.	Abbastanza sodd.	Del tutto sodd.	Totale
Stato	13,8%	24,1%	24,1%	27,6%	3,4%	6,9%	100,0%
Regione	13,8%	13,8%	17,2%	34,5%	10,3%	10,3%	100,0%
Provincia	6,9%	13,8%	13,8%	37,9%	20,7%	6,9%	100,0%
Comuni	6,9%	17,2%	13,8%	48,3%	10,3%	3,4%	100,0%
Comunità Montana	20,7%	13,8%	13,8%	37,9%	10,3%	3,4%	100,0%

Categorie Economiche

Tab. 29 – Grado di conoscenza del programma e. Toscana

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. 30 – Giudizio sull’efficacia del programma e.toscana

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