

*Il mercato dell'assistenza tecnica*

Continua a ridursi la quota di mercato dell'assistenza tecnica, che passa dal 7,4% del 1998 al 6,5%; il fatturato pari a 2.105 miliardi di lire, ha subito un decremento del 3,2% rispetto all'anno precedente.

Il mercato si compone di due distinti segmenti con andamenti differenziati: la manutenzione dell'hardware, che subisce un decremento dell'11%, e i servizi che crescono dell'8,2%.

Il decremento della manutenzione è dovuto a vari fattori tra loro concomitanti quali:

1. l'aumentata concorrenza dei fornitori dovuta ad una grossa presenza di sistemi *open* e di terze parti;
2. l'elevato *turn over* del parco installato dovuto alla riduzione del ciclo di vita delle tecnologie;
3. l'attenuazione dell'esigenza di manutenzione a causa dei servizi offerti in garanzia e già compresi nel contratto di acquisto.

L'aumento dei servizi, e in particolare quelli di *outsourcing* nella gestione del parco PC installato, è dovuto invece alle difficoltà di gestire ambienti sempre più complessi e distribuiti e di adeguarsi alla rapida evoluzione sia delle tecnologie che del software.

*Il mercato del software e servizi*

Tale comparto, in crescita costante (12,9% nel 1999 e 9,9% nel 1998), con una quota in progressiva espansione (61,2% nel 1999) (cfr. *Tabelle 26 e 27*), ha raggiunto un fatturato di 19.950 miliardi di lire con andamento differenziato per tipologia di segmento (cfr. *Tabella 31*).

In generale ha risentito positivamente degli investimenti effettuati dalle aziende per adeguare, nel primo semestre dell'anno, i sistemi all'anno 2000 e delle necessità di integrare il patrimonio informativo interno e di accrescere i sistemi di supporto alle decisioni.

Il segmento dei prodotti software ha raggiunto globalmente un fatturato di 5.880 miliardi con un incremento sul 1998 del 10,9%.

Nell'ambito di questo segmento:

1. il *System SW - software di base* ha avuto una crescita del 5,0% ed un fatturato di 1.050 miliardi di lire. Tale dinamica è causata principalmente dalle vendite dei sistemi hardware e dall'introduzione di nuovi prodotti software e nuove versioni. La vendita dei sistemi operativi risulta rallentata per le workstation, stabile per i mainframe, buona per i sistemi midrange e decisamente positiva per i personal computer;
2. il *System SW-middleware* ha fatto registrare un fatturato di 1.400 miliardi ed una crescita dell'8,2% (contro il 6,9% del 1998). Tale crescita è stata influenzata principalmente dall'aumento della domanda per soluzioni di Network Management, causata dal crescente bisogno di interconnessione delle aziende, dalla vivacità della domanda per DBMS (data base management system), *tool* di sviluppo, prodotti di Business Intelligence, soluzioni di data warehousing e di data mining.
3. il software applicativo con 3.430 miliardi di lire rappresenta il 58,7% del mercato totale dei prodotti software. Nel 1999 ha registrato una crescita più sostenuta (+14,1%) di quella del 1998, 4 punti percentuali in più. La domanda è particolarmente vivace nelle soluzioni pacchettizzate ERP (*Enterprise Resource Planning*), SCM (*Supply Chain Management*), CRM (*Customer Relationship Management*), office, gestione documentale e CAD.

**Tabella 31 - Il mercato del software e servizi in Italia negli anni 1997-1999 (miliardi di lire)**

SEGMENTO DI MERCATO	SPESA IT			VARIAZIONE %	
	1997	1998	1999	98/97	99/98
PRODOTTI SOFTWARE	4.900	5.300	5.880	8,2	10,9
SERVIZI	11.190	12.376	14.070	10,6	13,7
<b>TOTALE</b>	<b>16.090</b>	<b>17.676</b>	<b>19.950</b>	<b>9,9</b>	<b>12,9</b>

Fonte: Assinform-Net Consulting "Rapporto 2000 sull'informatica e le telecomunicazioni".

**Tabella 32 - Il mercato dei prodotti software in Italia negli anni 1997-1999 (miliardi di lire)**

SEGMENTO DEI PRODOTTI SOFTWARE	SPESA IT			VARIAZIONE %	
	1997	1998	1999	98/97	99/98
SOFTWARE DI SISTEMA	2.170	2.294	2.450	5,7	6,8
DI CUI SOFTWARE DI BASE	960	1.000	1.050	4,2	5,0
DI CUI MIDDLEWARE	1.210	1.294	1.400	6,9	8,2
SOFTWARE APPLICATIVO	2.730	3.006	3.430	10,1	14,1
<b>TOTALE</b>	<b>4.900</b>	<b>5.300</b>	<b>5.880</b>	<b>8,2</b>	<b>10,9</b>

Fonte: Assinform-Net Consulting "Rapporto 2000 sull'informatica e le telecomunicazioni".

Il segmento dei servizi, si conferma il più dinamico dell'intero mercato dell'ICT, ha fatto registrare una ulteriore crescita del 13,7% passando dagli 11.190 miliardi del 1997 ai 14.070 miliardi del 1999.

1. il servizio di sviluppo e di manutenzione del software *ad hoc* (cfr. Tabelle 33 e 34) è quello maggiormente rappresentativo all'interno del comparto dei servizi (25,7%) con un elevato tasso di crescita (11,6% con 2 punti percentuale in più rispetto al 1998). La domanda è stata stimolata dalla necessità di adeguare il patrimonio applicativo aziendale alle problematiche dell'anno 2000, in particolare con il completo rinnovamento di molte applicazioni critiche, e dalla necessità, da parte delle aziende, di affacciarsi al mondo Internet;
2. i servizi di consulenza mostrano un'accelerazione nella crescita (14,2%, con 2 punti percentuale in più rispetto al 1998) anche se in termini di fatturato la quota di mercato (9,7%) rimane inalterata. La causa di questa accelerazione è dovuta alla necessità che hanno numerose imprese, anche a causa di una competitività globale, di dover fronteggiare processi di concentrazione e di ristrutturazione organizzativa che le costringono a reingegnerizzare i processi interni, a ridisegnare gli organigrammi e a promuovere iniziative di riconversione e riqualificazione del personale interno. Pertanto, diventa importante per questo tipo di azienda l'allineamento tra strategie aziendali e informatica, la definizione di architetture informatiche flessibili, la pianificazione dei progetti di sviluppo;
3. i servizi di *outsourcing* hanno raggiunto i 2.850 miliardi di fatturato con una crescita del 24,8% superiore di 5 punti percentuali a quella sul 1998, giungendo a rappresentare il 20,3% del mercato dei servizi. La domanda nasce dalla necessità di ridurre i costi di gestione dell'IT e di governare sia l'evoluzione tecnologica sia la complessità dei sistemi sempre più distribuiti ed interconnessi. In particolare la domanda evolve verso servizi di outsourcing selettivo (*desktop e network management*) principalmente verso le componenti hardware e software periferico e verso soluzioni di *application management*;

4. i servizi di *System Integration* (integrazione di applicazioni, installazione ed integrazione di sistemi e integrazione dei servizi) presentano un elevato tasso di crescita (18,8% rispetto al 16,6% del 1998) ed un incremento della quota di mercato (dal 9,5% del 1998 al 10% del 1999). Ciò conferma il crescente interesse delle aziende ad avere sistemi informativi automatizzati più integrati e più razionali;
5. i servizi di *education & training* confermano il *trend* crescente, 10,2% nel 1999, con 5 punti percentuali in più rispetto al 1998. La domanda cresce sotto gli impulsi dell'evoluzione tecnologica, della necessità riqualificare il personale e di promuovere competenze sempre più specializzate. Un ulteriore elemento di traino della domanda nasce dalle nuove modalità di erogazione dei corsi (CBT forniti su PC, in Lan o in Wan e via Internet: Web Based Training o Internet Based Training) che si affiancano a quelle tradizionali;
6. i servizi di elaborazione presentano una crescita pari all'8,2%, superiore di 1,5 punti percentuali a quella del 1998, arrivando a sfiorare i 2.000 miliardi circa di fatturato. Tali servizi sono influenzati negativamente dalla pressione competitiva dei fornitori di servizi di *outsourcing* e positivamente dalla polverizzazione del sistema industriale italiano nonché dalla capillare presenza di centri di servizio specializzati per attività;
7. i servizi *embedded* hanno un andamento positivo (6,6%) anche se inferiori del 50% della media del comparto. Questo andamento è dovuto in parte alle sostituzioni effettuate nel mondo bancario, alla ripresa degli investimenti nel settore distributivo e agli investimenti nel settore difesa.

Tabella 33 - Il mercato dei servizi in Italia negli anni 1997-1999 (miliardi di lire)

SEGMENTO DI MERCATO	SPESA IT			VARIAZIONE %	
	1997	1998	1999	98/97	99/98
SVILUPPO E MANUTENZIONE	2.960	3.245	3.620	9,6	11,6
CONSULENZA	1.100	1.200	1.370	9,1	14,2
OUTSOURCING	1.905	2.283	2.850	19,8	24,8
SYSTEM INTEGRATION	1.010	1.178	1.400	16,6	18,8
EDUCATION & TRAINING	920	980	1.080	6,5	10,2
SERVIZI DI ELABORAZIONE	1.705	1.820	1.970	6,7	8,2
SISTEMI EMBEDDED	1.590	1.670	1.780	5,0	6,6
<b>TOTALE</b>	<b>11.190</b>	<b>12.376</b>	<b>14.070</b>	<b>10,6</b>	<b>13,7</b>

Fonte: Assinform-Net Consulting "Rapporto 2000 sull'informatica e le telecomunicazioni".

Tabella 34 - Ripartizione dei servizi nelle componenti, anni 1997-1999

SEGMENTO DI MERCATO	QUOTA %		
	1997	1998	1999
SVILUPPO E MANUTENZIONE	26,5	26,2	25,7
CONSULENZA	9,8	9,7	9,7
OUTSOURCING	17,0	18,4	20,3
SYSTEM INTEGRATION	9,0	9,5	10,0
EDUCATION & TRAINING	8,2	7,9	7,7
SERVIZI DI ELABORAZIONE	15,2	14,7	14,0
SISTEMI EMBEDDED	14,2	13,5	12,7
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Assinform-Net Consulting "Rapporto 2000 sull'informatica e le telecomunicazioni".

## 7.2 Contesto internazionale e ruolo della P.A. nella società dell'informazione

Il Consiglio europeo straordinario del 23-24 marzo 2000 a Lisbona e la: "Conferenza interministeriale sulla Società dell'Informazione e della Conoscenza", del 10-11 aprile segnano una tappa importante nel percorso di innovazione dei paesi europei. Nel documento<sup>37</sup> della Commissione europea si legge "... l'UE, al pari di altre aree, deve superare il passaggio al nuovo paradigma indotto dalla globalizzazione e dalla nuova economia della conoscenza: questo investe ogni aspetto della vita e implica una radicale trasformazione dell'economia e della società europea".

Questa affermazione trova supporto in un piano d'azione concreto, sostanziato nel documento "*e-Europe: una società dell'informazione per tutti*"<sup>38</sup> che contiene numerosi elementi di novità, sia nell'approccio, di taglio decisamente programmatico, sia nel metodo che individua dieci linee di azione prioritarie, obiettivi misurabili e scadenze temporali a medio termine, monitoraggio continuo e scambio di esperienze tra i paesi.

In questo scenario un ruolo importante è affidato all'amministrazione pubblica destinataria di obiettivi impegnativi da parte dell'Unione Europea. Il programma *e-Europe* dedica al "*Gouvernement on-line*" una specifica linea di azione che si sostanzia in obiettivi concreti, il coinvolgimento delle amministrazioni, inoltre, è trasversale anche alle linee di azione connesse all'istruzione o alla diffusione di informazione per le imprese.

Alcuni paesi europei hanno formulato, già da qualche anno, programmi per la società dell'informazione, mentre per altri, tra cui l'Italia con il recente Piano d'azione per l'e-Gouvernement, la tematica è di piena attualità.

I programmi di azione<sup>39</sup> hanno tutti una comune linea strategica: una profonda riforma della pubblica amministrazione per migliorare i servizi erogati, da attuare potenziando l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione.

Cominciano ad emergere primi riconoscimenti internazionali per gli sforzi sostenuti dal nostro Paese. Il Central IT Unit britannico, nel recente studio "*Benchmarking electronic service delivery*" afferma: "... L'Italia ha compiuto buoni progressi nello sviluppo di servizi elettronici ...". Il medesimo studio pone in evidenza il ruolo dell'Autorità come "motore di cambiamento" ai fini dello sviluppo dell'innovazione tecnologica nella pubblica amministrazione. Ulteriore motivo di soddisfazione il nostro Paese può trarlo dalla disponibilità di rilevazioni sistematiche sulla pianificazione e sullo stato di avanzamento degli investimenti informatici operate dall'Autorità mediante il "Piano triennale" e il "Consuntivo annuale": si tratta di aspetti metodologici di supporto, anche in termini di fabbisogno finanziario, a una visione complessiva del rapporto tra informatizzazione e pubblica amministrazione di cui altri importanti paesi lamentano l'assenza.

Così, per la Francia, nel rapporto di B. Lasserre: "*L'Etat et les technologies de l'information et de la communication*" si afferma che l'analisi dei fabbisogni finanziari reali delle amministrazioni è ancora troppo imprecisa (cap. 2.1).

<sup>37</sup> Documento di apertura della conferenza.

<sup>38</sup> Commissione Europea, 1999.

<sup>39</sup> Per il Regno Unito vedi: "*Modernising Government*" del marzo 1999 e "*e-government - A strategic framework for public services in the Information age*". Per la Francia vedi "*Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information*", gennaio 1998, in particolare il capitolo "*Les technologies de l'information comme instrument de la modernisation des services publics*". Per la Spagna l'iniziativa per la società dell'informazione è curata da un'apposita Commissione Interministeriale, coordinata dal Ministero dell'Industria, che ha il compito di coordinare le azioni dei distinti Ministeri.

Per il Regno Unito, lo studio di "benchmarking" citato indica che, a livello mondiale: a) solo una modesta quota della spesa pubblica (e una, ancora più modesta di quella per l'IT) è destinata ai progetti di servizi in rete; b) i governi non sembrano avere una chiara visione dei risparmi potenziali conseguibili con investimenti per servizi pubblici in rete; c) questi ultimi sono spesso effettuati come "atto di fede", laddove l'esperienza suggerisce prudenza e ricorso a esperimenti pilota.

#### *Informatizzazione e servizi in rete nelle amministrazioni europee*

Come si trovano le amministrazioni europee di fronte alla sfida della Società dell'informazione e di fronte agli obiettivi impegnativi formulati nel programma *e-Europe*? Di quali tecnologie dispongono e quante risorse destinano all'informatizzazione? Quali servizi erogano nei diversi settori?

In primo luogo è da considerare la diversità, tra i vari paesi, nell'organizzazione dello Stato che comporta la difficoltà a ricostruire un domino omogeneo e confrontabile in quanto le competenze, l'articolazione organizzativa, il rapporto con le realtà locali e i servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche sono profondamente diversi; la distinzione stessa tra amministrazione centrale e periferica dello Stato assume significati assai differenti da paese a paese.

Altro elemento di diversità è intrinseco alle politiche che ogni Stato ha adottato che comportano l'attribuzione di ruoli compiti ed obiettivi ad attori diversi nei vari paesi. Tale aspetto comporta anche risvolti sul piano economico, in quanto le quote di investimento destinate dai singoli paesi all'informatizzazione del settore pubblico sono differenti in ragione delle diverse politiche partenariali adottate.

Dal punto di vista statistico emerge, in maniera evidente, il problema delle fonti delle informazioni e dei dati. La mancanza di metodiche, modelli e strumenti di analisi adeguatamente stabili e condivisi a livello internazionale, in questo campo, comporta la necessità di adottare molta cautela nell'analizzare i dati disponibili.

Trattandosi di una ricerca su paesi diversi si è tentato, per quanto possibile, di presentare dati provenienti, per tutti i paesi considerati, dalla medesima fonte, orientando la scelta, di preferenza, su fonti ufficiali dell'Unione Europea e di organismi internazionali. È del tutto evidente, però, che informazioni di dettaglio come, ad esempio, la spesa informatica dell'amministrazione pubblica centrale, non vengono rilevate, o quanto meno non vengono diffuse, da soggetti operanti in contesti sovranazionali e, quindi, una loro comparazione statistica risente della debolezza intrinseca alle modalità di rilevazione e di costruzione del dato che variano, a volte in modo sensibile, da paese a paese.

#### *Le tecnologie*

Di quali infrastrutture tecnologiche dispongono le amministrazioni?

Ferma restando l'impossibilità attuale di operare dei confronti statisticamente significativi, alcuni dati suggeriscono qualche spunto di riflessione.

In termini assoluti le amministrazioni centrali italiane<sup>40</sup> dispongono di circa 230.000 postazioni di lavoro a fronte di una dotazione di quasi 650.000 postazioni di lavoro dell'amministrazione francese<sup>41</sup> e di circa 260.000 di quella spagnola<sup>42</sup>.

<sup>40</sup>Dato riferito al 1999.

<sup>41</sup>Dato riferito al 1999 - Fonte: Ministère de la Fonction Publique "Tableau de bord d'avancement du PAGSI", Luglio 2000.

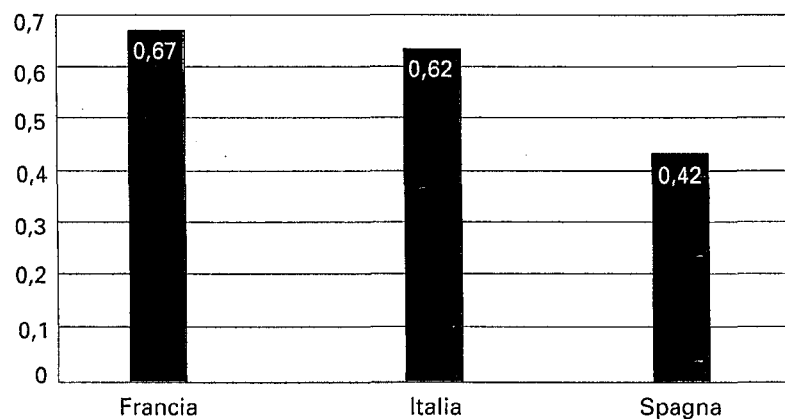
<sup>42</sup>Dato riferito al 1998 - Fonte: Consejo Superior de Informatica Informe REINA, 1999.

In termini di utilizzazione effettiva delle tecnologie la situazione appare comunque simile. In un recente rapporto francese sulle tecnologie dell'informazione nell'amministrazione si afferma infatti che "i tre quarti degli impiegati pubblici utilizzano l'informatica", analogamente nell'amministrazione italiana il 75% dei dipendenti "informatizzabili", cioè che hanno necessità di utilizzarle in modo continuativo nel loro lavoro, dispone di una postazione di lavoro

Sul piano dell'interconnessione dei sistemi la situazione appare differente, i valori dell'amministrazione italiana e di quella francese nel 1999 sono vicini, sintomo del discreto livello di connettività raggiunto dai due sistemi.

La situazione delle grandi reti di interconnessione tra amministrazioni, vede la disponibilità, per l'Italia della rete unitaria che collega, al pari di Francia e Regno Unito, la maggior parte dei ministeri e che si va progressivamente estendendo a tutte le amministrazioni.

**Figura 27 - Pdl in rete locale su pdl totali, anno 1999**



Elaborazione Aipa dei dati reperiti sulle seguenti fonti: Francia - Ministère de la fonction publique: "Tableau de bord de l'innovation, 2000" Spagna: Consejo Superior de Informatica "La informatica en la Administracion del Estado" Informe REINA 1998, Italia: Autorità per l'Informatica nella P.A., anno 1999.

### *Gli investimenti*

Quanto investono i paesi per l'innovazione delle amministrazioni?

La risposta è naturalmente difficile per varie ragioni. Innanzi tutto si deve considerare che i programmi di modernizzazione investono l'amministrazione centrale, ma anche quella locale, le strutture ospedaliere, le scuole ed una molteplicità di soggetti e partner pubblici, rendendo quindi difficile estrapolare la quota di risorse assorbita dalla sola amministrazione centrale. Inoltre, non tutte le risorse finanziarie per l'innovazione, naturalmente, sono destinate all'informatica che costituisce una sola delle leve attivate dai vari governi per perseguire gli obiettivi di modernizzazione. Da ultimo va rilevata la diversità della finestra temporale dei programmi attivati nei paesi considerati che prevedono investimenti distribuiti su annualità differenti.

Le informazioni sugli investimenti sono relative ai programmi messi in campo dai governi: il programma PAGSI (*Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information*) per la Francia, il programma “*Modernising Government*” per la Gran Bretagna, e, per l'Italia, si è considerato il complesso di risorse stanziato sui capitoli per l'informatica delle Amministrazioni centrali ed i fondi derivanti dalla legge 400/96 per il finanziamento dei progetti finalizzati delle pubbliche amministrazioni.

I dati raccolti e presentati in questo paragrafo, per la difficoltà intrinseca alla natura delle fonti consultate (rapporti ufficiali, ricerche statistiche, dichiarazioni di membri dei governi) rappresentano solo una parte degli investimenti effettuati dai governi e non possono perciò fornire una vista comparativa tra le diverse realtà, ma solo un punto di osservazione sinottica.

#### Francia<sup>43</sup>

Gli stanziamenti effettuati per il programma *Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information* ammontano a circa 878 milioni di euro in due anni (1998 e 1999). Di questa somma un terzo è stato destinato alla modernizzazione dei servizi pubblici, un terzo è stato destinato a sviluppare l'uso delle tecnologie e l'innovazione delle imprese il restante terzo è stato destinato alla scuola e alla cultura.

A questi investimenti è necessario aggiungere: la spesa per l'informatica delle amministrazioni civili dello Stato (sviluppo e gestione) che ammonta a circa 1.067 milioni di euro all'anno, la spesa sostenuta dalle collettività locali pari ad altri 1.067 milioni di euro nel solo anno 1997.

#### Gran Bretagna<sup>44</sup>

Nell'ambito del programma *Modernising Government* il Governo inglese ha destinato circa 397 milioni di euro in tre anni per “realizzare servizi integrati tra più amministrazioni innovativi, più efficienti e di facile uso”.

Oltre a tale somma è da considerare il complesso di investimenti per l'introduzione delle ICT nelle scuole pari a circa 2.758 milioni di euro (1,6 miliardi di sterline circa) nell'ambito del programma “*Open for learning, Open for business*”<sup>45</sup> lanciato nel novembre 1998 dal Governo inglese.

#### Italia

Per l'Italia consideriamo gli stanziamenti destinati nell'arco di due anni sui capitoli per l'informatica nelle Amministrazioni centrali pari a circa 1.302 milioni di euro (2521,3 miliardi di lire) nel 1998 e 1.349 milioni di euro (2611,4 miliardi di lire<sup>46</sup>) nel 1999 (le cifre comprendono gli stanziamenti 1998 e 1999 della legge 400/96).

La sola legge 400/96, dedicata anche al finanziamento dei progetti finalizzati delle amministrazioni, ha potuto disporre di stanziamenti per un totale di 147 milioni di euro (285 miliardi di lire) per gli anni dal 1996 al 2000.

Tra le recenti disposizioni presenti nei diversi provvedimenti collegati alla legge finanziaria 2000 sono

<sup>43</sup>Fonte: Rapporto Lasserre “L'Etat et les technologies de l'information et de la communication”, Marzo 2000.

<sup>44</sup>Fonte: dichiarazione del Dr. Jack Cunningham, Minister for the Cabinet Office Marzo 1999 (reperita sul sito ufficiale del Cabinet Office).

<sup>45</sup>Fonte: DFEE, Statistics of education “Survey of information and communication Technology in schools 1999”.

<sup>46</sup>Dato di preconsuntivo.

inoltre da considerare:

- 450 miliardi di lire destinati nel triennio 2000-2002 per la prosecuzione del programma PSTD di informatizzazione delle scuole;
- 350 miliardi di lire nel triennio 2000-2002 per l'innovazione delle imprese ed il commercio elettronico;
- 30 miliardi di lire per l'innovazione tecnologica dei settori tessile abbigliamento calzaturiero.

### *I servizi pubblici*

Quali servizi erogano le amministrazioni europee? A che punto di partenza si trovano rispetto agli impegnativi obiettivi del programma *e-Europe*?

Sul piano della disponibilità di servizi innovativi, per l'Italia le punte di eccellenza sul piano internazionale sono rappresentate essenzialmente dal sistema fiscale, anche se l'offerta di servizi in rete si sta arricchendo di nuove realizzazioni. L'indagine su 32 siti delle amministrazioni centrali italiane, riportata nel paragrafo 7.3 della relazione, ha censito circa 20 servizi transazionali: tra questi, oltre al servizio di dichiarazione dei redditi, si ricordano: il servizio di dichiarazione nominativa degli assicurati on-line, offerto dall'Inail, il pagamento on-line del bollo auto offerto dall'Acì, la prenotazione on-line di visite ad importanti musei e gallerie offerta dal Ministero per i beni e le attività culturali, la visura on-line di atti catastali, la registrazione telematica dei contratti di locazione. Molto ricca anche l'offerta di basi dati in linea (ne sono state censite circa 60) e di informazioni amministrative.

Qualche difficoltà si incontra tuttavia nel classificare e censire tali servizi: il Governo Inglese, ad esempio, nel 3° Rapporto semestrale sull'avanzamento del programma per l'e-Government (Maggio 2000) dichiara che un terzo dei servizi offerti dall'amministrazione (152 servizi) sono attualmente disponibili in linea. L'insieme comprende anche servizi prevalentemente informativi: solo alcuni offrono una completa dematerializzazione della procedura amministrativa o di una sua consistente parte. Analogamente il Governo Australiano, in una ricerca del settembre 2000, indica nel 74% la quota di servizi delle agenzie governative accessibili on-line;

Passando ai contenuti dell'azione pubblica, emergono, dalla documentazione esaminata, notizie interessanti sulle azioni e sui risultati ottenuti in alcuni settori dei servizi pubblici (istruzione, fisco, sanità, cultura, servizi alle imprese).

Nei quadri sinottici seguenti sono perciò riportate, per paese e per settore, le informazioni "catturate" nei documenti ufficiali dei vari paesi che vengono lette in relazione agli specifici obiettivi di *e-Europe*. Si sottolinea che tale modalità di presentazione non può assolutamente sostituire un lavoro più approfondito di *benchmark* comparativo sui livelli di informatizzazione e di servizio raggiunti, ma viene presentata al solo scopo di fornire comunque uno spaccato sul comportamento e le realtà di altre nazioni.

**Obiettivi e-Europe per il settore dell'istruzione** (linea di azione 1 "Giovani d'Europa nell'era digitale") sono:

- tutte le scuole connesse ad Internet e alle risorse multimediali alla fine del 2001;
- disponibilità per studenti e docenti di risorse educative basate su Web entro il 2001;
- tutti gli insegnanti in grado di usare Internet e risorse multimediali entro la fine del 2002;
- accesso ad alta velocità in ogni aula ad Internet e alle risorse multimediali.



**Tabella 35 - Quadro sinottico: il settore dell'istruzione**

REGNO UNITO	FRANCIA	ITALIA
1999: scuole con accesso Internet: 62% primarie, 93% secondarie 60% scuole speciali.	1999: scuole con accesso ad Internet: 15% scuole primarie, 85% scuole secondarie, 70% college.	1999: scuole con accesso ad Internet: 56% delle scuole elementari, 48% delle scuole medie, 75% delle secondarie.
1999 è operante il National Grid for Learning, banca dati dei materiali dell'istruzione e della formazione.	Nel 1998 nasce la Banque de Programmes et de Services (BPS), primo sito di distribuzione di materiali e contenuti audiovisivi nel dominio della conoscenza, dell'impiego e della formazione.	1998: sono operanti la Biblioteca di Documentazione Pedagogica (BDP) ed il Centro Europeo dell'Educazione CEDE (siti di organismi pubblici) offrono servizi, documentazione e materiali in linea per l'educazione.

Fonti: Regno Unito, DFEE, Statistics of education "Survey of information and communication Technology in schools 1999"; Francia, Rapporto Lasserre "l'Etat et les technologies de l'information et de la communication", marzo 2000; Italia, PSTD Rapporto di monitoraggio, novembre 1999.

Agli interventi nel settore dell'istruzione e della formazione sono stati destinati molti sforzi dei governi europei, compresa l'Italia. Iniziative di informatizzazione delle scuole e di formazione specifica per tutti gli operatori scolastici sono presenti sia nel Regno Unito, che in Francia e in Italia. Analizzando il solo livello di disponibilità di attrezzature nelle scuole dei tre paesi (pur con qualche attenzione ai dati che sono in tutti e tre i casi riferiti ad un campione) si nota un recupero del distacco dell'Italia rispetto agli altri paesi che va integrando con una notevole rapidità le dotazioni presenti nelle varie scuole. Il nostro paese infatti con il progetto "Programma di sviluppo delle tecnologie didattiche", già parzialmente realizzato, ha compiuto un notevole sforzo (circa 1.000 miliardi di lire di investimento previsto in 4 anni), che, unitamente agli interventi riformatori dell'ordinamento scolastico e alle innovazioni introdotte dall'ultimo contratto del personale docente, pone le premesse di sviluppo del nostro sistema di istruzione.

**Obiettivi e-Europe per il settore fiscale (linea di azione 10 "Amministrazioni on-line") sono:**

- accesso elettronico bidirezionale per le interazioni di base (fisco, domande di finanziamento, ...) e per ricevere informazioni e inviare le risposte appropriate entro il 2000.

**Tabella 36 - Quadro sinottico: il settore fiscale**

REGNO UNITO	FRANCIA	ITALIA
1999: viene attivato un call center di assistenza fiscale con un bacino di utenza di circa 2 milioni di contribuenti.	1999: il linea 120 formulari sul sito del Ministero dell'economia, delle finanze e dell'industria, tra cui il modello di dichiarazione dei redditi.	1999: operativa la dichiarazione on-line per gli intermediari (commercialisti, CAAF, ecc).
2000: contribuenti ed imprese possono inviare la dichiarazione dei redditi e la dichiarazione VAT (imposta sul valore aggiunto) tramite Internet.	2000: attivata, in via sperimentale, la teledichiarazione dei redditi.	1999: è possibile il versamento unificato, in unica soluzione, dei contributi dovuti a soggetti diversi.
		2000: dichiarazione on-line per tutti.
		2000: registrazione telematica atti di locazione.

Fonti: Regno Unito <http://www.inlandrevenue.gov.uk/home.htm>; Francia <http://www.internet.gouv.fr>; Italia: Min. Finanze.

Nel settore fiscale si nota una convergenza dei paesi verso una remotizzazione delle attività connesse con alcuni importanti processi di servizio. In questo campo sono differenti gli strumenti adottati. Mentre il Regno Unito ha privilegiato, storicamente, l'utilizzo del telefono da parte dei suoi cittadini e si orienta verso un'offerta di servizi che vede soluzioni integrate tra telefono e reti telematiche, l'Italia privilegia lo strumento telematico nella propria offerta di servizi fiscali.

La posizione della Francia, almeno sulla base delle notizie raccolte, è focalizzata sulla distribuzione di formulari e modelli via Internet.

Nel confronto, il sistema fiscale italiano, che ha orientato la propria strategia verso un ricco *bouquet* di servizi on-line che vanno dalla dichiarazione telematica delle imposte alla registrazione telematica degli atti di locazione, è senz'altro tra i più avanzati in relazione agli obiettivi europei.

**Obiettivi e-Europe per il settore sanitario** (linea di azione 8 "Assistenza sanitaria on-line") sono:

- disponibilità per tutti i cittadini europei di una carta sanitaria intelligente che consenta accesso securizzato alle informazioni in rete entro il 2003;
- tutti i professionisti e dirigenti del settore sanitario dovranno essere collegati ad una infrastruttura sanitaria telematica a fini di prevenzione, diagnosi e trattamento entro il 2004.

**Tabella 37 - Quadro sinottico: il settore sanitario**

REGNO UNITO	FRANCIA	ITALIA
2000: attivo il servizio telefonico e telematico di collegamento con il NHS (National Health Service) per informazioni e richiesta personale sanitario. Attivo 24 ore su 24, disponibile solo in alcune aree del paese per circa il 60% della popolazione.	1999: circa 20.000 operatori sanitari sono collegati alla Réseau de santé social: una rete federata con caratteristiche di particolare sicurezza che connette operatori privati e strutture sanitarie per uno scambio veloce di informazioni e dati (cartelle cliniche).	1998: attivo il Centro Unico di Prenotazione di Bologna.

Fonti: Regno Unito "Modernising Government"; Francia [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr); Italia Rapporto annuale Istat 1998.

Nei tre paesi considerati esistono profonde differenze nell'architettura organizzativa dei sistemi sanitari, nel livello di governo del settore, più o meno accentrato, nelle caratteristiche degli attori coinvolti. Esiste però una esigenza, derivante anche dalla capillarità e dalla articolazione della distribuzione territoriale delle strutture, comune ai sistemi di tutti i paesi; tutti hanno necessità di scambio di informazioni sanitarie, di dati statistici, di informazioni farmacologiche tra le diverse strutture. Ecco quindi che uno strumento sul quale operare qualche confronto può essere l'esistenza e l'estensione di reti telematiche di supporto.

Su questo fronte tutti paesi stanno investendo per realizzare infrastrutture telematiche, è il caso della Francia con la rete "Réseau de santé social" che già collega circa 20.000 operatori sanitari.

L'Italia dispone di una rete del Sistema Informativo Sanitario estesa fino al livello locale, utilizzata prevalentemente per supporto alle attività amministrative e di rilevazione statistica. In questo settore caratterizzato dalla cooperazione, nel sistema sanitario italiano, di una molteplicità di soggetti e attori, soprattutto al livello locale, si registrano isolati esempi di interesse, quali la realizzazione del Centro Unico di Prenotazione di Bologna. Permane, complessivamente, un problema di armonizzazione su scala nazionale delle scelte operate

dalle singole Regioni anche al fine di garantire l'effettivo utilizzo su tutto il territorio nazionale della carta sanitaria.

**Obiettivi e-Europe per il settore dei beni culturali** (linea di azione 8 "Amministrazioni on-line") sono:

- accesso agevole a quattro tipologie di dati pubblici essenziali: informazioni giuridico-amministrative, culturali, ambientali e dati in tempo reale sulle condizioni della rete stradale e del traffico entro il 2000.

**Tabella 38 - Quadro sinottico: il settore dei beni culturali**

REGNO UNITO	FRANCIA	ITALIA
	1999: sono consultabili sul sito della Biblioteca nazionale di Francia 7 milioni di schede relative a 8 milioni di documenti.	1999: la rete delle biblioteche italiane del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) collega 1.076 biblioteche. Servizio del Ministero per i beni e le attività culturali, con la cooperazione delle Regioni e dell'Università, che si basa sulla gestione di un catalogo collettivo in linea, offre servizio di localizzazione dei testi.
	1999: è in linea la prima parte del "Catalogue collectif de France" è attivo il repertorio delle biblioteche, mentre non è ancora in linea il servizio di ricerca nei vari cataloghi.	

Fonti: Francia [www.ccf.fr/bnf.fr](http://www.ccf.fr/bnf.fr); Italia: Ministero dei beni culturali, relazione sull'informatizzazione 1999 [www.sbn.it](http://www.sbn.it).

Del settore relativo ai beni culturali si osserva, nel quadro sinottico, la sola componente legata ai servizi offerti dalle biblioteche dei diversi paesi. Anche in questo campo, che peraltro rappresenta una vista limitata del settore culturale, la realizzazione di reti tra biblioteche e la disponibilità di cataloghi in linea appare un obiettivo comune.

**Obiettivi e-Europe per il settore dei servizi alle imprese** (linea di azione 2 "Accelerare il commercio elettronico") sono:

- gli Stati membri devono incoraggiare attivamente l'impiego di mezzi elettronici per gli appalti pubblici.

**Tabella 39 - Quadro sinottico: Il settore dei servizi alle imprese**

REGNO UNITO	FRANCIA	ITALIA
1999: è attivo il sito Direct access Government, punto di accesso unificato all'informazione pubblica per gli affari.	1999: è in linea su sito Internet la base dati del BOAMP (Bulletin officiel des annonces des marchés publics) con tutti i bandi di gara pubblicati, giornalmente aggiornata e con funzioni di ricerca.	1999: alcune amministrazioni pubblicano, sui propri siti i bandi di gara. Il sito dell'Ice ospita un primo nucleo del sistema informativo del commercio estero (SINCE) Banche dati su: Fiere e manifestazioni, guide paese, opportunità di affari, statistiche, analisi rischio paese.

Fonti: Regno Unito [www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk); Francia [www.journal-officiel.gouv.fr](http://www.journal-officiel.gouv.fr); Italia [www.ice.it](http://www.ice.it).

La disponibilità *on-line* delle informazioni alle imprese è senz'altro un elemento chiave per lo sviluppo di queste ultime. Al riguardo, il nostro Paese deve compiere ancora uno sforzo per offrire, in modo organizzato e con unicità di accesso la possibilità di consultare *on-line* tutti bandi di gara nazionali ed internazionali e di conoscere il complesso delle pratiche amministrative inerenti al lavoro di impresa e al commercio. Sono inoltre da rafforzare le sinergie tra tutte le strutture che operano all'estero (Consolati, Ambasciate, uffici Ice nel mondo) promuovendo un'offerta integrata di servizi al livello locale per le imprese italiane operanti all'estero, ma anche per i potenziali investitori esteri nel nostro Paese. È anche importante rafforzare i legami tra i soggetti che operano sul territorio nazionale (Ministero dell'industria, Ice, Camere di Commercio). Un primo interessante risultato è già offerto dal Sistema Informativo Nazionale del Commercio Estero (SINCE) che può contare sulla infrastruttura della rete degli uffici Ice nel mondo, ma che può ancora rafforzare l'offerta in rete di servizi alle imprese.

#### *Criticità emergenti dal processo di ammodernamento*

Quali sono i fattori critici e le barriere che sono emersi nell'attuazione dei programmi relativi alla società dell'informazione?

La risposta al quesito è stata data sia dalla Francia sia dal Regno Unito, attraverso l'istituzione di appositi gruppi di lavoro e organismi per il monitoraggio e la valutazione dell'impatto dei processi di ammodernamento della pubblica amministrazione e dei servizi da questa offerti ai cittadini.

In Francia il Gruppo di lavoro coordinato dal Consigliere di Stato B. Lasserre, ha analizzato l'impatto delle nuove tecnologie e le opportunità da queste offerte per migliorare l'efficacia e la qualità dei servizi resi. Dall'esame del rapporto emergono alcuni fattori critici che in qualche modo costituiscono delle barriere alla piena attuazione dei programmi di informatizzazione della pubblica amministrazione.

#### **Criticità legate all'organizzazione delle amministrazioni**

- Ruolo della gerarchia, barriere verticali tra i servizi e tra le strutture interne (centro e periferia), modello amministrativo obsoleto, cultura amministrativa basata su un funzionamento piramidale;
- timori dei dipendenti relativi alle trasformazioni che le nuove tecnologie inducono sul lavoro;
- necessità di definire un nuovo ruolo delle direzioni dei servizi informatici nell'ambito dei ministeri.

#### **Criticità legate all'accesso ai servizi**

- Rischio di creare una specificità nell'accesso ai servizi pubblici, necessità di garantire pari opportunità di accesso evitando discriminazioni a livello generazionale, sociale e geografico.

#### **Criticità legate ad aspetti legali**

- Barriere legali, tutela delle libertà dei cittadini, regolamentazione delle questioni legate all'autenticazione delle persone e alla certificazione, integrità dei dati, validità del documento elettronico e suo valore legale in caso di controversie.

#### **Criticità legate alla tecnologia**

- Rapida evoluzione delle tecnologie che comporta un frequente riallineamento delle proposte progettuali.

Nel Regno Unito il Central Information Technology Unit (CITU), cui è stato affidato il monitoraggio dell'attuazione del programma *Modernising Government*, ha evidenziato le barriere che ostacolano una larga diffusione di servizi in linea. Anche in questo caso è possibile ricondurre i fattori critici ad alcune categorie:

**Criticità legate ad aspetti legali**

- Risoluzione delle problematiche sulla firma digitale, accettazione della firma anche da parte degli altri paesi, con conseguenti esigenze di modifiche nella normativa degli altri paesi; la normativa sulla protezione dei dati, sui diritti d'autore e sul copyright può ancora precludere la disponibilità di alcune informazioni on-line.

**Criticità legate ad aspetti tecnici**

- Necessità per i sistemi di autenticazione di facilitare le transazioni, necessità di concordare, anche sul piano tecnologico, tra tutti i soggetti coinvolti (ad es. le Autorità locali) l'erogazione di alcuni servizi.

**Criticità legate ad aspetti fisici**

- Alcuni servizi necessitano di un processo tradizionale e non possono essere erogati elettronicamente, il contatto diretto a volte è un requisito imprescindibile e necessario.

**Criticità legate alle priorità negli interventi**

- Scelta tra nuovi servizi da estendere a tutti o modernizzazione dei servizi esistenti (risorse limitate).

È possibile notare che emergono dei fattori critici comuni nelle realtà esaminate.

Dal punto di vista dell'impatto sociale delle nuove tecnologie tutti paesi pongono attenzione ad evitare l'esclusione di fasce sociali dai processi innovativi in atto.

Per tutti sono evidenti i problemi riconducibili sostanzialmente agli aspetti legali, alla validità della firma elettronica, alla necessità di conciliare la disponibilità di servizi ed informazioni in linea con l'esigenza di riservatezza e tutela delle libertà personali. Altro fattore non marginale, dal punto di vista legale, è costituito dalla normativa sulla tutela del diritto di autore che induce notevoli limitazioni alla possibilità di diffusione universale di alcune tipologie di informazione. La problematica è di attualità, ad esempio, nell'area dei servizi bibliografici per ciò che attiene la pubblicazione in linea di testi digitalizzati. Sul piano organizzativo il modello amministrativo centralizzato e gerarchico, comune anche se con qualche diversità a Francia ed Italia, costituisce una barriera evidente allo sviluppo di modalità operative trasversali all'organizzazione. A ciò si aggiungono le difficoltà derivanti dalla collocazione organizzativa delle responsabilità in materia di sistemi informativi.

Un elemento peculiare della realtà italiana è invece costituito dal modello cooperativo adottato nell'architettura della Rete Unitaria che consente di superare le difficoltà di colloquio tra soggetti amministrativi differenti rilevate nella realtà inglese, ponendo il nostro paese all'avanguardia in questo campo.

### 7.3 Siti Internet delle Amministrazioni centrali

Lo scenario in cui si trova ad operare l'Amministrazione italiana è cambiato radicalmente negli ultimi anni. Fattori del cambiamento risiedono nella crescita tumultuosa di Internet e dell'offerta di servizi su tale canale, ma anche nel consolidamento dei prerequisiti (informatizzazione di base, Rete Unitaria, quadro normativo, carta d'identità elettronica) necessari ad un effettivo sviluppo di servizi in rete. Anche le richieste dell'utenza e la percezione che i cittadini hanno delle potenzialità della Rete spostano necessariamente l'attenzione all'erogazione di nuovi servizi in rete.

Da un'indagine Censis-Unicab<sup>47</sup> realizzata nel maggio 2000 risulta che i cittadini considerano la Rete

<sup>47</sup> Dal Convegno inaugurale del Forum P.A. 2000 "L'Italia nell'Europa: le Pubbliche Amministrazioni nella rivoluzione digitale" Roma, 8 maggio 2000.

come lo strumento più idoneo per realizzare compiutamente le riforme e le normative di semplificazione rese operative negli ultimi anni. “... Ben l'80% degli intervistati crede che Internet possa migliorare la qualità dei servizi della Pubblica Amministrazione, pochissimi (il 7%) non ne sono convinti mentre il restante 12% non ha opinioni in proposito o non è in grado di esprimersi.

Il 56% degli intervistati chiede inoltre di introdurre o rafforzare servizi a distanza. Una domanda concreta ed innovativa che non si pone però in alternativa ai servizi tradizionali presenti sul territorio. I cittadini, infatti, auspicano nuove forme di accesso ai servizi attraverso canali immateriali e con modalità remote, ma non rinunciano alla fisicità del rapporto diretto, che si consuma territorialmente, con gli uffici della PA ai quali chiedono un maggior numero di sportelli e orari prolungati. Non si prefigura, almeno nel breve periodo, una contrapposizione tra materiale ed immateriale, tra old services e new services (se si vuole parafrasare il gergo economico) ma semplicemente una domanda di qualità che si declina in una decisa richiesta di servizi migliori.”

La rete Internet costituisce un importante strumento per il rafforzamento delle relazioni tra amministrazioni e cittadini e per la diffusione dell'informazione pubblica. È questo, inoltre, il punto di vista assunto anche da altri osservatori internazionali, che si traduce sostanzialmente nel focalizzare due aspetti essenziali: il “valore” dei contenuti informativi e il “livello di interazione” dei servizi offerti. È sembrato quindi interessante cogliere, nell'ambito della relazione annuale 1999, sotto un profilo puramente illustrativo, la situazione delle amministrazioni attraverso un'indagine finalizzata a censire i principali servizi e giacimenti informativi offerti dai siti delle amministrazioni italiane.

#### *La metodologia adottata*

Il campione analizzato è costituito da 32 siti di Amministrazioni centrali (sono stati esclusi i siti delle strutture periferiche es.: Prefetture, Tribunali, Soprintendenze, ...), selezionati in modo da assicurare un panorama ampio delle funzioni assolte, nei diversi settori, dalla P.A. centrale. L'analisi è stata condotta attraverso la semplice visitazione dei siti, analizzando i soli servizi esposti all'esterno, con esclusione sia dei servizi visibili a domini ristretti di utenti, sia di quelli offerti sulle Intranet. In alcuni casi, su specifici aspetti, sono state intervistate alcune amministrazioni.

Non sono stati considerati altri aspetti dei siti quali ad esempio la comunicazione istituzionale, l'editoria elettronica, l'attività promozionale, le caratteristiche tecniche.

I servizi censiti sono stati classificati in tre distinte tipologie così definite:

1. **servizi di informazione:** relativi alla “fornitura, su richiesta, di informazioni strutturate e classificate”;
2. **servizi di comunicazione** relativi alla “interazione con il pubblico (privati o imprese) ovvero gruppi di individui (es: e-mail o gruppi di discussione)”;
3. **servizi transazionali:** relativi a “acquisti di prodotti o servizi on-line o trasmissione dati (es: modulistica, voto elettronico)”.

Tale classificazione, che riprende sostanzialmente lo schema adottato dal “Libro verde per l'informazione pubblica” dell'Unione Europea, è stata applicata con discrezionalità.

L'indagine è stata condotta in un intervallo di tempo compreso tra i mesi di marzo e giugno 2000. La rapidità dei cambiamenti nell'universo siti rende, peraltro, rapidamente obsolete le osservazioni di dettaglio sulle specifiche componenti dei siti, fermo restando complessivamente più solido il quadro dei fenomeni individuati.

*L'aspetto organizzativo*

Tutte le Amministrazioni centrali e quasi tutti gli Enti pubblici non economici dispongono ormai di un sito Web, si moltiplicano i siti delle strutture periferiche. Si va progressivamente definendo, anche se per ora in modo spontaneo, un disegno a più livelli che affida ai siti dell'Amministrazione centrale un ruolo di coordinamento e di indirizzamento della richiesta. I siti dell'amministrazione periferica, in questo modello, costituiscono le sinapsi dell'amministrazione nel territorio al livello locale, là dove si possono operare utili sinergie con gli altri attori e partner e dove è più diretta la percezione delle esigenze effettive dell'utenza.

L'evoluzione dei siti pubblici passa attraverso fasi simili a quelli di siti di altri settori. Molte esperienze sono nate in modo contingente, a volte solo per l'impulso di dirigenti particolarmente sensibili o attenti al fenomeno. Ciò ha comportato la collocazione non sempre nitida del sito nell'ambito dell'organizzazione e rapporti non chiaramente definiti con il resto della struttura e con gli uffici produttori delle informazioni destinate ad alimentare il sito stesso.

Esiste quindi una criticità organizzativa. In alcune realtà, più mature, sono state invece individuate strutture di gestione e definite regole per i flussi di informazione. Generalmente però la collocazione del sito e la sua alimentazione resta ancora un problema irrisolto.

Nelle realtà che hanno affrontato il tema organizzativo sono presenti pluralità di soluzioni. In alcuni casi sono state definite strutture redazionali miste, in cui collaborano uffici dell'Area politica (tipicamente gli Uffici stampa o il Gabinetto), uffici dell'Area Amministrativa e staff tecnico. In altre realtà l'Ufficio del responsabile dei sistemi informativi ha assunto un ruolo temporaneo di "supplenza" gestendo sia gli aspetti tecnici che redazionali del sito.

In amministrazioni caratterizzate dalla presenza diffusa di strutture territoriali, spesso dotate di propri siti, emerge il problema di decentrare e delegare alle strutture territoriali parte delle funzioni redazionali, nonché quello di aggiornare le informazioni presenti sul sito. È il caso, ad esempio, del Ministero dei beni culturali, che ha decentrato alle unità territoriali le responsabilità di aggiornamento delle informazioni di loro competenza. Un altro caso è costituito dal Ministero della giustizia, che ha istituito delle unità redazionali distribuite cui sono state date, con criteri di omogeneità, l'abilitazione ad inserire direttamente le notizie di competenza in linguaggio html, e ad assicurare gli aggiornamenti, nonché la gestione di directory già esistenti, attraverso l'accesso al *localhost*.

Complessivamente, nelle amministrazioni dotate di una periferia si va facendo strada la consapevolezza della necessità di definire criteri minimi di omogeneità dei siti periferici e di rafforzare il ruolo di coordinamento all'interno dell'amministrazione stessa.

*Il rapporto con il territorio*

In alcune amministrazioni più radicate sul territorio e caratterizzate da rapporti più diretti con altri attori e istituzioni locali, come ad esempio il Ministero dell'interno o il Ministero dei beni culturali, i siti delle unità periferiche costituiscono un anello di congiunzione con le collettività locali che si esprime, anche se ancora a livello embrionale, sia nella collocazione dei siti sulle reti regionali (es.: Prefettura di Ancona) o comunali (es.: Prefettura di Bologna), sia nell'articolazione dei collegamenti, rivolti prioritariamente agli altri soggetti operanti sul territorio. Sostanzialmente, la forza del legame territoriale, tangibile nei siti delle strutture periferiche, è molto più lasca in quelli delle strutture centrali.

*Il rapporto tra amministrazioni*

Il processo di nascita e di diffusione dei siti Web, improntato più a spontaneismo e caratterizzato da una larga autonomia ed eterogeneità dei siti ha inciso sull'attuale mancanza di una visione globale dei siti Internet pubblici intesi come "sistema". Ne sono prova la debolezza della struttura dei collegamenti, spesso presentati in modo piatto come una sorta di "Annuario" delle amministrazioni, non sostanziati né da una logica riferibile ai processi di servizio interamministrazioni, né da una logica di affinità tematica delle informazioni trattate. Manca inoltre una diffusa consapevolezza delle necessità di semplificare i percorsi di ricerca delle informazioni di settore, spesso presenti su siti diversi, costruendo "corsie preferenziali" di accesso alle informazioni e sinergie nell'offerta di siti operanti nel medesimo settore dell'azione amministrativa. Tale operazione sarebbe possibile già adottando una struttura dei collegamenti "mirata" ai giacimenti informativi di settore.

Esistono eccezioni di cui il Sito Normeinrete è un esempio, ma anche altri siti fortemente caratterizzati da una offerta "specializzata" di servizi e contenuti (Anpa, Beni culturali) si vanno gradualmente trasformando in canali preferenziali di accesso alle informazioni di settore.

*I servizi informativi*

L'offerta di informazione pubblica sui siti è estremamente diversificata. In generale il sito riflette le caratteristiche dell'amministrazione: su tutti i siti dei ministeri è reperibile l'informazione relativa alla struttura organizzativa esistente.

Parimenti presente è l'informazione giuridica, su questo fronte però, a fianco ad una presentazione piatta, in forma di elenco, di testi normativi di vario livello e di differente importanza, cominciano a comparire, su alcuni siti, vere e proprie basi dati documentali strutturate e assistite da funzioni di ricerca.

Altro interessante capitolo è costituito dall'informazione amministrativa. In questo caso 14 siti su 32 presentano guide alle procedure amministrative, strutturate per temi, con impostazione finalizzata alla risoluzione del problema (es: guida all'iscrizione al collocamento, guida alle adozioni, guida alla tutela della proprietà industriale) e non disegnate sulla base delle "competenze degli uffici".

L'ultimo aspetto indagato è quello relativo alla presenza o meno di basi di dati accessibili in consultazione; su questo fronte 24 siti offrono in linea almeno una base di dati. Il panorama è variegato: a titolo di esempio, è possibile interrogare l'anagrafe che censisce tutte le scuole italiane, ma anche la base dati dei fitofarmaci o quella del Sistema informativo malattie infettive.

Si possono comunque individuare alcune macro-categorie di basi di dati:

- le basi di dati operazionali, sottostanti processi di servizio parzialmente o totalmente trasferiti in rete: è il caso delle basi di dati dell'Inps o del Ministero delle finanze o dell'Inail. Tali informazioni sono accessibili, generalmente, solo dietro identificazione dell'utente;
- le basi di dati che contengono informazioni rivolte ad un vasto pubblico, ad esempio la base dati "Luoghi della cultura" (catalogo dei musei, monumenti, aree archeologiche, ecc.) o la base dati Indice del Sistema Bibliotecario Nazionale o l'Anagrafe scuole o l'Archivio delle targhe delle auto immatricolate. Questo tipo di giacimenti informativi è in genere accessibile senza filtri o processi di identificazione utente;
- le basi di dati che, per contenuto specialistico, riguardano un pubblico di specialisti delle rispettive discipline. Si trovano in questa categoria, ad esempio, la base dati dei Trattati Internazionali, il Catalogo delle fonti dei dati ambientali, le basi di dati giuridiche del sito del Ministero della giustizia, il Catalogo degli Archivi di Stato, la base dati Opportunità di affari sul sito Ice.