

“Il piccolo comune digitale: quali possibili percorsi di inclusione?”

Percorso metodologico e risultati della rilevazione compiuta sul personale amministrativo dei piccoli Comuni della provincia di Frosinone

Indice

Percorso metodologico	pag. 3
Elenco dei comuni partecipanti	pag. 4
All'anima dell'amministrazione Visioni ed aspettative del ruolo degli operatori dei piccoli Comuni della provincia di Frosinone	pag. 6
Dati rilevati – Analisi di dettaglio	pag. 8

Percorso metodologico

Motivazioni

L'indagine "Il piccolo Comune digitale: quali possibili percorsi di inclusione?" è stata promossa nell'ambito del percorso di co-progettazione del convegno provinciale "Comuni Digitali - La diffusione dei servizi di e-government nel Lazio" (Frosinone, 23 giugno 2005), percorso realizzato congiuntamente dal Centro Regionale di Competenza per l'e-government e la Società dell'Informazione del Lazio (CRC Lazio) e dall'Area Territoriale Polifunzionale (ATP) della Regione Lazio di Frosinone.

Si tratta di un'iniziativa locale promossa nell'ambito della 2° Fase del processo di e-government, al fine di garantire un maggior coinvolgimento di tutti gli enti, con particolare riferimento ai piccoli comuni¹. Tali entità amministrative sono finora rimaste perlopiù escluse dai processi di "sviluppo digitale". Le ricerche nazionali inoltre difficilmente includono come target i piccoli comuni con conseguente gap conoscitivo sulle reali criticità che ostacolano l'avvio del processo di inclusione ed il superamento della marginalizzazione territoriale. Il nostro contesto provinciale, con l'elevato numero di piccoli e piccolissimi Comuni (68), ben si presta all'avvio di processi strutturati per il coinvolgimento di tali realtà amministrative.

Finalità

L'indagine è stata realizzata al fine di:

- **analizzare lo stato attuale del processo di inclusione** dei piccoli e piccolissimi Comuni della Provincia di Frosinone rispetto ai processi di e-government
- **rilevare specifici e praticabili percorsi di inclusione** di questi enti nei processi di coinvolgimento nell'innovazione tecnologica
- **individuare possibili paradigmi organizzativi e funzionali** del "piccolo Comune digitale".

Destinatari e protagonisti

L'indagine ha coinvolto il personale amministrativo di tutti i 68 piccoli Comuni della Provincia di Frosinone, scelto sulla base di due criteri: la partecipazione dell'ente a precedenti percorsi di introduzione delle tecnologie e le competenze organizzative e funzionali degli individui.

Metodologia

Il CRC Lazio e l'ATP di Frosinone hanno avviato il percorso di co-progettazione del ciclo dei convegni provinciali attraverso la proposizione di un ambito strutturato di incontro con i referenti tecnici² di alcuni piccoli Comuni della provincia al fine di avviare la rilevazione di specifici elementi conoscitivi (priorità, esigenze, attese etc.) utili alla comprensione dello stato attuale del processo di inclusione di tali realtà amministrative. È stato così costituito il "Focus group degli innovatori della P.A." composto da 10 referenti tecnici dei piccoli Comuni ai quali è stato proposto un questionario elaborato ad hoc con successiva prima analisi degli elementi informativi emersi. Verificata la fattibilità ed opportunità di poter perseguire la rilevazione della domanda dei piccoli Comuni in materia di e-government e validato lo strumento di rilevazione è stata organizzata la somministrazione del questionario all'universo dei piccoli Comuni della nostra provincia di Frosinone.

Strumento d'indagine

Il questionario, con domande a risposte miste (multiple ed aperte), è suddiviso in due macro-aree di analisi, con relativi campi informativi:

A. Stato dell'arte dei percorsi d'inclusione

- **RISORSE STRUTTURALI E TECNOLOGICHE:** Dotazione Personal Computer; Collegamento internet; Siti web; Infrastrutture di rete; Investimenti per innovazioni tecnologiche.
- **DIMENSIONE ORGANIZZATIVA-FUNZIONALE:** Percorso di introduzione delle innovazioni tecnologiche; Innovazioni tecnologiche acquisite; Interoperatività e cooperazione informatica; Personale dipendente.
- **RISORSE PER L'ADEGUAMENTO GESTIONALE:** Formazione; La partecipazione ai Piani di e-government nazionali e regionali; Servizio e/o referente a supporto del processo di innovazione tecnologica.

¹ Si è adottata convenzionalmente l'indicazione del Ministero degli Interni che considera piccoli Comuni quelli con popolazione inferiore ai 5mila abitanti.

² Secondo i criteri sopra esposti.

B. Le esigenze dell'ente nel percorso d'inclusione

▪ **FATTORI CHE INFLUENZANO I PERCORSI DI INCLUSIONE:** Ricadute dei processi di e-government nella mission dell'Ente; Peso degli indicatori di inclusione; Percorsi formativi; Dimensione organizzativa-funzionale; Partecipazione alla Fase 2 di e-government; Priorità.

Modalità di somministrazione del questionario

Il questionario è stato dapprima introdotto ai referenti tecnici dei piccoli Comuni con una lettera di presentazione dell'iniziativa, una legenda che ne illustrava le finalità e le modalità di compilazione. I canali utilizzati sia per l'invio che per il ricevimento sono stati e-mail e fax. Un accurato *follow-up* telefonico ha garantito un indice di risposta (*redemption*) elevato: intorno all'82,3%.

Tempi

I questionari sono stati inviati e restituiti compilati tra il 25 maggio ed il 16 giugno 2005.

Modalità di elaborazione

I dati rilevati nei singoli questionari pervenuti sono stati preliminarmente raccolti su un foglio di calcolo Excel; è seguita poi l'analisi descrittiva e comparativa degli elementi informativi emersi. **Al fine di garantire la presentazione dei primi risultati nell'ambito del Convegno provinciale si è scelto di estrapolare le principali informazioni emerse, riservando ad un periodo successivo un ulteriore approfondimento di quanto complessivamente è scaturito dall'indagine.**

Elenco Comuni partecipanti

COMUNE	POPOLAZIONE	RUOLO
ACQUAFONDATA	316	Impiegata Amministrativa
ACUTO	1.857	Impiegato
ALVITO	3.032	Responsabile Area Economica
AMASENO	4.228	Istruttore Amministrativo
ARNARA	2.454	Assessore all'Informatica-Comunicazioni
ATINA	4.480	Responsabile Ufficio Tecnico
AUSONIA	2.564	Istruttore amministrativo addetto ai servizi demografici
BELMONTE CASTELLO	765	Istruttore amministrativo
BROCCOSTELLA	2.646	Dipendente
CAMPOLI APPENNINO	1.804	Istruttore Direttivo
CASALATTICO	675	Tecnico comunale
CASALVIERI	3.187	Responsabile Ufficio Tecnico
CASTELLIRI	3.536	Referente e-government
CASTROCELO	3.749	Ragioniera
COLLE SAN MAGNO	819	Responsabile Settore Amministrativo
COLLEPARDO	928	Responsabile servizio finanziario-referente e-government
CORENO AUSONIO	1.736	Istruttore direttivo amm. Responsabile area Affari generali
ESPERIA	4.125	Geometra
FALVATERRA	630	Responsabile Servizi demografici-socio-culturali-scolastici
FILETTINO	550	Responsabile Ufficio Finanziario e Informatica
FONTECHIARI	1.286	Responsabile anagrafe
FUMONE	2.153	Resp. Ufficio Amministrativo
GALLINARO	1.217	Impiegato Ufficio d'anagrafe-stato civile
GIULIANO di ROMA	2.216	Resp. Servizi AA.GG- URP- Segr.- Serv. Soc. Scolastici
GUARCINO	1.662	Responsabile Servizi demografici-protocollo
MOROLO	3.090	/
PESCOSOLIDO	1.568	Responsabile Settore Amministrativo
PICINISCO	1.205	Responsabile Settore Amministrativo
PICO	3.123	Collaboratore amministrativo-Responsabile URP
POFI	4.456	Responsabile Servizi Demografici
PIGNATARO INTERAMNA	2.447	Vice Segretario comunale
PIGLIO	4.639	Istruttore Direttivo contabile
POSTA FIBRENO	1.273	Istruttore Tecnico

SAN DONATO VAL DI COMINO	2.190	Istruttore Amministrativo
SAN GIORGIO a LIRI	3.068	Referente Progetto e-government
SAN GIOVANNI INCARICO	3.587	Funzionario
SAN VITTORE del LAZIO	2.672	Responsabile Ufficio Ragioneria
SANT' ANDREA DEL GARIGLIANO	1.589	Tecnico Direttivo
SANTOPADRE	1.649	Istruttore Direttivo Economico/finanziario
SERRONE	2.943	Seg. Comunale
SETTEFRATI	855	Tecnico
SGURGOLA	2.549	Ragioniere
STRANGOLAGALLI	2.503	Istruttore amministrativo-ufficio segreteria-staff
SUPINO	4.783	Funzionario Amministrativo
TERELLE	603	Resp. Ufficio Amm.vo Tec.
TORRE CAJTANI	1.279	Appl. Segreteria/Protocollo
TORRICE	4.356	Istruttore Amministrativo
TREVI NEL LAZIO	1.822	Responsabile Amministrativo
TRIVIGLIANO	1.430	Resp. Ufficio Tecnico
VALLECORSA	3.110	Responsabile Finanziario
VALLEMAIO	1.052	Responsabile Servizio Finanziario
VALLEROTONDA	1.854	Funzionari incaricati
VICO NEL LAZIO	2.158	Referente informatico
VILLA LATINA	1.247	Collaboratore professionale
VILLA SANTO STEFANO	1.763	Responsabile Ufficio Amministrativo
VITICUSO	428	/

Dati aggiornati al 15 giugno 2005.

All'anima dell'amministrazione

Visioni ed aspettative del ruolo degli operatori dei piccoli Comuni della provincia di Frosinone

"E' gradita l'occasione per porgere i più cari ed affettuosi saluti per averci dato l'opportunità di fornirvi tale preziosa collaborazione. Scusate in anticipo qualche risposta a mo' di valvola di sfogo"

(frase tratta da uno dei questionari compilati)

Uno dei primi risultati evidenti della ricerca è proprio nella **partecipazione rilevante e motivata del personale amministrativo dei piccoli Comuni della nostra provincia**. Tale personale ha voluto e saputo ritagliare uno spazio, professionale e competente (pure se operato dall'eccessivo carico di lavoro e dalla scarsità delle risorse umane di cui soffrono i nostri Comuni) per compilare e restituire in tempi brevissimi, informazioni e dati così importanti e significativi. Quasi una "fotografia istantanea" del proprio Comune di appartenenza rispetto al percorso di "inclusione" e/o "esclusione" nel processo generale di e-government. La ricchezza, quantitativa e qualitativa, dei contributi offerti non potrà, per questioni di tempo e di spazio, essere rappresentata totalmente nell'ambito del Convegno. Si è reso necessario restringere il campo di rappresentazione: ci ripromettiamo però di restituire ad ognuno dei partecipanti all'indagine una rielaborazione più approfondita ed analitica, anche con un quadro sintetico e dettagliato per ogni singolo Comune.

La volontà di partecipare al processo di "rilevazione della domanda" indica la fattibilità di un percorso atto alla costruzione e al consolidamento di una cultura dell'incontro e della concertazione che veda *in primis* il coinvolgimento degli enti locali nella definizione delle politiche strategiche e delle relative soluzioni innovative adatte e congrue alla specificità dei territori amministrati.

L'altro risultato che si evidenzia da una lettura comparata dei dati è **l'assoluta eterogeneità dei livelli di percorsi di inclusione**: accanto ad esperienze caratterizzate già da elementi di innovazione coesistono realtà nelle quali i percorsi di introduzione alle innovazioni tecnologiche presentano maggiori ostacoli da superare. E' importante sottolinearlo perché l'appartenenza alla tipologia "piccolo Comune" non indica conseguentemente una omogeneità nelle caratteristiche, nelle problematiche e nelle esigenze. La soglia di 5.000 abitanti è un limite convenzionale che deriva non tanto da una analisi della situazione reale, ma da un tecnicismo elettorale. C'è da chiedersi quanto le criticità evidenziate nella ricerca possano trovare diversità ed analogie nella categoria dei Comuni di medie dimensioni.

L'indagine evidenzia la percezione diffusa delle potenzialità dei processi di e-government quali leve strategiche per il "miglioramento della qualità dei servizi agli utenti", ma emergono rilevanti condizioni di carenze strutturali, tecnologiche e di connettività che inequivocabilmente rallentano e/o ostacolano i processi di inclusione.

Pensiamo, per esempio, al collegamento a banda larga. Si tratta di un elemento cruciale per l'erogazione di nuovi servizi al pubblico, per la fruizione dei servizi interni alle amministrazioni e per la riorganizzazione degli enti. Le modalità lavorative con la banda stretta rendono più difficoltoso il lavoro di ordinaria amministrazione ed impossibile la fruizione dei servizi di nuova concezione. I piccoli comuni lamentano lo scarso coordinamento con il progetto regionale RUPAR per l'estensione della banda larga a tutti i Comuni del Lazio: mancanza di comunicazione verso gli enti e assenza di un piano temporale per lo sviluppo della rete sono le principali criticità denunciate.

Le carenze strutturali e tecnologiche sono direttamente correlate alla scarsità di risorse economiche che trasversalmente coinvolge tutti i piccoli Comuni, con conseguente deficit di investimenti ad hoc per tale settore. Non a caso tale carenza viene indicata quale fattore ostacolante anche per la promozione e realizzazione di quelle "leve strategiche" che dovrebbero facilitare l'innovazione: percorsi formativi, servizi a supporto del processo di innovazione, riqualificazione del personale, etc.

L'introduzione di innovazioni tecnologiche non ha apportato, nella quasi totalità dei piccoli Comuni, una modifica degli assetti organizzativi-funzionali: ciò può essere letto come una sorta di intrinseca difficoltà dei piccoli Comuni a utilizzare l'e-government come leva di cambiamento in termini di innovazione culturale ed organizzativa. Difficoltà quindi ad utilizzare al meglio le opzioni tecnologiche come strumenti utili anche a razionalizzare gli assetti organizzativi ed i processi di lavoro. La circostanza che - anche sul piano nazionale - la maggioranza dei servizi offerti dai siti web degli Enti Locali abbia un carattere prevalentemente informativo evidenzia le difficoltà, da parte dei medesimi enti, di sfruttare a pieno le potenzialità dei servizi e-government.

E' il livello politico dell'amministrazione ad attivare l'innovazione dell'ente, ma nei fatti è il livello dirigenziale-operativo (coincidente, nel caso dei piccoli comuni) a renderla possibile. Il politico ha una visione tendenzialmente orientata più al servizio per l'utente finale che ai servizi per gli operatori dell'amministrazione. Spesso l'innovazione interna all'amministrazione è il risultato di un'opera continua di persuasione del livello dirigenziale-operativo su quello politico.

Nella definizione di un set applicativo comune alla quasi totalità degli enti interpellati, le soluzioni che si ritrovano con maggiore frequenza sono, nell'ordine: l'informatizzazione degli archivi anagrafici; il protocollo informatico; la gestione elettronica dei fascicoli elettorali; le certificazioni e/o le visure catastali. Queste soluzioni costituiscono il nucleo essenziale del "piccolo comune digitale".

Tra le leve strategiche che dovrebbero promuovere e facilitare i percorsi di innovazione, la formazione è sicuramente uno degli elementi cruciali per l'efficacia dei processi di e-government. Dall'indagine risulta che, in tali enti, la formazione, sempre in conseguenza della scarsità di risorse economiche, è un'attività realizzata per lo più in via volontaristica e con soluzioni informali: **il fenomeno prevalente è infatti quello dell'auto-formazione, legata peraltro alla motivazione personale dei dipendenti.**

Nella generalità dei casi il processo di innovazione non è supportato, da uno specifico servizio e/o referente: è raro infatti che venga definito formalmente un ruolo interno all'amministrazione con responsabilità sull'innovazione tecnologica. Solo in un Comune è stato istituito un Assessorato ad hoc.

I piccoli Comuni - nel valutare il ruolo della Regione nei processi di coinvolgimento degli Enti locali nelle pratiche di e-government - offrono significative indicazioni al fine di garantire un'azione politico-programmatoria più vicina alle loro esigenze. **Chiedono una Regione che sia in grado di "conoscere le specifiche realtà", di "supportare gli enti con azioni concrete", di "rispettare i tempi di realizzazione dei progetti".**

Gli enti locali indagati manifestano interesse per la costituzione di Centri di Servizio Territoriali ed offrono preziose indicazioni rispetto ai criteri e modalità da adottare per la loro costituzione. Ma ammoniscono: "non si possono creare i CST senza chiarire in primis le problematiche delle infrastrutture". Il fine non deve essere quello di costituire i Centri di Servizi Territoriali, ma piuttosto garantire che i medesimi siano effettivamente di supporto al processo di inclusione dei piccoli Comuni.

Caterina Magliocchetti

*Area Territoriale Polifunzionale della Regione Lazio
Frosinone*

DATI RILEVATI – Analisi di dettaglio

A. STATO DELL'ARTE DEI PERCORSI DI INCLUSIONE

- Qual è il livello attuale delle risorse strutturali e tecnologiche, del grado di connettività, del livello di diffusione dei collegamenti telematici?
- Quali e quante risorse economiche sono state stanziare per le innovazioni tecnologiche?

RISORSE STRUTTURALI E TECNOLOGICHE

Dotazioni Personal Computer

Il rapporto tendenziale dipendenti/PC tende ad avvicinarsi ad 1/1 in ciascun "livello strutturale" dei "piccoli Comuni". Infatti tutti i Comuni hanno in dotazione PC: ogni "livello strutturale" ha a disposizione almeno una postazione PC.

Alcune criticità espresse riguardo la diffusione e l'uso che viene fatto dei PC all'interno dell'Ente

- "Occorrono PC più potenti su tutte le postazioni"
- "La criticità è nella poca conoscenza del PC"
- "Tutti lo vogliono ma lo utilizzano prevalentemente come videoscrittura"

Collegamento internet

Internet è considerata ormai una facility disponibile su ciascuna postazione. Il 55% dei Comuni indagati ha il collegamento internet attivo in ogni postazione PC; il 45% indica le specifiche postazioni dove è attivo il collegamento.

Siti web

Il 61% degli enti interpellati ha un proprio sito web; il 5% ha in corso di attivazione il sito (il 34% non risponde).

Tipologie di servizi offerti dal sito web % Comuni

Tipologie di servizi offerti dal sito web	% Comuni
informativo	82%
informativo+ interattivo	15%
transattivo	3%

Il 52% dei Comuni indica che è avvertita l'esigenza di attivare servizi interattivi che consentano anche di ottenere risposte, mentre il 23% non è interessato (il 25% dei Comuni non risponde).

Rispetto ai servizi informativi disponibili on line, il 57% dei Comuni non risponde.

Il 43% dei Comuni che risponde indica la combinazione di:

- informazioni istituzionali e informazioni su delibere, bandi, appalti e modulistica (50%)
- informazioni istituzionali e informazioni su delibere, bandi, appalti (12%)
- informazioni istituzionali e modulistica (21%)
- informazioni su delibere, appalti (17%)

Per ben il 75% dei Comuni l'e-mail è diventata uno strumento ordinario di lavoro sia all'interno dell'Ente, sia con altri enti, sia con gli utenti finali.

Infrastrutture di rete

Il 68% dei Comuni è dotato di una propria infrastruttura di rete che nel 74% dei casi connette tutti gli uffici, nel 26% dei casi invece ne connette solo alcuni.

Rispetto all'anno di dotazione di una propria infrastruttura di rete, nella maggioranza dei casi è il 2003, seguito dal 2005. Solo tre Comuni indicano anni antecedenti al 2000.

Interconnessione con altri Enti

Rispetto alla interconnessione con altri Enti la situazione è la seguente

Interconnessi	30%
Non interconnessi	46%
Non rispondono	24%

Solo il 18% dei Comuni indagati risponde sulla modalità di interconnessione, indicando nello specifico la RUPAR.

L'anno di attivazione della connessione è prevalentemente il 2005, seguito dall'anno 2004.

Modalità di accesso

Le modalità di accesso sono le seguenti:

ISDN	41%
ADSL/HDSL	20%
Fibra ottica/altro	//

Il 39% dei Comuni non risponde

Investimenti per innovazioni tecnologiche

Solo il 18% dei Comuni ha stanziato risorse ad hoc nel periodo 2003-2004; il 68% risponde negativamente. (il 14% non risponde).

Il 59% dei Comuni dichiara inoltre che **non** sono stati previsti investimenti per IT per il 2005; solo il 30% risponde invece affermativamente. (l'11% non risponde)

Alcune criticità espresse relativamente alle spese per tecnologie:

- *“Manca la forma mentis degli amministratori, oltre che le risorse economiche disponibili”*
- *“Ci sono grandi difficoltà economiche anche per i tagli dei trasferimenti statali ai Comuni, con blocco di assunzioni, insufficienza di fondi nel bilancio complessivo”*
- *“Le risorse disponibili sono insufficienti: non vi è spazio oltre che per la copertura dei costi, anche per gli investimenti”*

DIMENSIONE ORGANIZZATIVA-FUNZIONALE

- Quali sono il livello, l'entità e le caratteristiche del processo di implementazione delle innovazioni tecnologiche?
- Qual è il livello di cooperazione informatica sviluppata con altre amministrazioni?
- Qual è l'entità del processo di riorganizzazione in atto a seguito del percorso di inclusione?

Percorso di introduzione delle innovazioni tecnologiche

Principale promotore dell'innovazione

%Comuni

componente politica	16%
componente amministrativa	56%
componente amministrativa+politica	28%

Alcune criticità espresse nella relazione tra la componente amministrativa e la componente politica riguardo l'introduzione delle tecnologie:

- *Iniziale diffidenza sulle reali migliorie e/o vantaggi che nell'immediato l'introduzione delle tecnologie avrebbero apportato, rispetto ai costi/risultati ottenuti*
- *La scarsità di risorse economiche ha contribuito alle divergenze ed allo scontro tra i politici ed amministrativi*
- *“Nei piccoli Comuni l'esigenza di innovazione parte dalla base, dagli operatori”*
- *“E' l'amministrazione che spiega al politico come recuperare i fondi per conseguire i suoi risultati; molto spesso siamo noi amministrativi a spiegare al livello politico che opportunità ci sono con l'uso di dati fondi”*
- *“Con poche risorse c'è poca strategia, allora io devo dire al politico: dammi i fondi di questo capitolo, faremo in modo di utilizzarli per l'innovazione”*

Innovazioni tecnologiche acquisite

Rispetto alle innovazioni tecnologiche già acquisite dagli Enti la situazione è la seguente:

Soluzioni

% Comuni

Informatizzazione archivio anagrafico	91%
Protocollo informatico	82%
Gestione fascicoli elettorali	73%
Visure e certificazioni catastali	52%
Sportello unico attività produttive	18%
Sistema territoriale	11%
Archivio informatico delle dotazioni strumentali	7%
Gestione inter-procedimentale	//
Firma digitale	1%

(possibilità di risposta multipla)

Processo di adeguamento dell'assetto organizzativo

% Comuni

NO	77%
SI	18%

(il 5% non risponde)

Alcuni elementi emersi:

- Con i tagli alle risorse finanziarie si è creato un notevole carico di lavoro su alcuni senza peraltro adeguate competenze (soprattutto competenze informatiche specialistiche).
- Il processo va nella direzione di un adeguamento della pianta organica con formazione del personale accanto ad una rimodellazione degli impianti.

Interoperatività e cooperazione informatica

Il 64% dei Comuni ha attivato processi di interoperatività e cooperazione informatica con altri soggetti della PA; il 36% risponde negativamente.

Rispetto agli Enti indicati risultano in serie: INPS (indicato da 14 Comuni); Regione Lazio (da 5); Provincia (da 3); INPDAP (da 5); Ministero dell'interno (da 4); Ministero delle finanze (da 3).

Seguono poi altri Enti (SAIA; ISTAT; COTRAL; Comuni di Roma; XIX Comunità Montana; Distretto sanitario; Ministero Tesoro; Banca di Roma; Servizi Riscossione Tributi).

Le attività amministrative per le quali il 64% dei Comuni ha attivato processi di interoperatività sono rappresentate prevalentemente dallo scambio di documentazione e rilascio di certificazioni.

Personale dipendente

L'introduzione delle tecnologie ha provocato nel personale dipendente le seguenti reazioni:

Reazioni	% Comuni
Positiva con consapevolezza dei benefici	78%
negativa, per timore di cambiare abitudini consolidate	11%
indifferente, qualcosa che hanno subito	11%

Il 64% dei Comuni indagati ha dichiarato che l'introduzione delle tecnologie **non** ha motivato l'adeguamento dei profili professionali dei dipendenti; il 36% dei Comuni risponde affermativamente.

Nello specifico sono indicati i seguenti profili professionali: videoterminalisti; personale ufficio Tributi e Segreteria; personale ufficio demografico-contabile; personale tecnico-amministrativo ecc.

RISORSE PER L'ADEGUAMENTO GESTIONALE

- Quali "leve strategiche" sono state messe in atto dall'Ente per promuovere e facilitare i percorsi di innovazione tecnologica?

Formazione

Solo il 54% dei Comuni dichiara di aver realizzato percorsi formativi a supporto delle innovazioni tecnologiche. Se si analizzano le tipologie di percorsi realizzati si evince che solo meno della metà dei Comuni ha usufruito di processi formativi reali. Si evidenzia la prevalenza di:

Tipologie di percorsi formativi	% Comuni
percorsi di auto-formazione spontanea	34%
forme di addestramento tecnico	30%
formazione promossa dall'Ente	27%
formazione promossa da altre amministrazioni	16%

(possibilità di risposta multipla)

C'è chi sottolinea:

- Purtroppo per carenza di personale si deve rinunciare ai corsi.
- Non possono essere previsti processi di e-government senza che venga curata la formazione professionale e la dotazione degli strumenti ed informazioni necessari ed indispensabili per l'operatività corretta e funzionante.
- Si evidenzia con grande rammarico la completa mancanza di interesse da parte di chi avrebbe dovuto fornire strumenti cognitivi e di formazione ai piccoli enti, strumenti che potenzialmente avrebbero messo i dipendenti nelle condizioni di poter lavorare con professionalità, motivazione e senza approssimazione.

Rispetto ai fattori che hanno ostacolato la realizzazione della formazione si evince quanto segue

Fattori ostacolanti	%Comuni
scarsità di risorse economiche	37%
carenza di risorse umane	12%
scarsa sensibilità della componente politica	12%
scarsa sensibilità della componente dirigenziale	9%

(il 30% dei Comuni non risponde)

Ben il 77% dei Comuni risponde che non sono state stanziare risorse ad hoc per la formazione.

La partecipazione ai piani nazionali e regionali di e-government

Il 71% dei Comuni è stato coinvolto nei progetti del 1° Avviso di e-government; il 23% risponde negativamente. (il 6% non risponde).

Il ruolo della Regione nei processi di coinvolgimento degli Enti Locali nelle pratiche di e-government è stato giudicato:

- “adeguato” dal 59% dei Comuni
- “inadeguato” da 12% Comuni
- “indifferente” da 9% Comuni
- (il 20% non risponde)

Alcune criticità emerse:

- Scarsa attenzione delle autorità preposte a collaborare al fine di offrire consulenti terzi a cui potersi appoggiare
- Scarsa/nessuna conoscenza delle esigenze/analisi organizzativa.
- I Piani di e-government devono continuare la loro opera a supporto degli enti per non vanificare il lavoro appena iniziato.
- Sarebbe stato opportuno predisporre un piano di informatizzazione per gli enti di minore dimensione e quindi non dotati di adeguate professionalità (responsabile informatico) e seguirli di più dal punto di vista tecnico-amministrativo.
- La RUPAR non è funzionante.
- Lentezza nel raggiungere l'obiettivo
- I progetti della Regione sono tutti molto buoni e così pure i progettisti, che sembrano molto qualificati. Il problema è che non vengono mai rispettati i tempi dichiarati. Le azioni sono dilatate nel tempo, basta vedere cosa è accaduto con il Progetto Propocert (protocollo informatico).

Servizio e/o referente a supporto del processo di innovazione

Nel 52% dei Comuni il processo di innovazione non è supportato da uno specifico servizio o referente.

Invece nel 48% è presente uno specifico servizio e/o referente con le seguenti tipologie:

Tipologie di servizio o referente	Comuni
esterno all'Ente con finalità strategiche - consulente, società esterna	38%
interno all'Ente ruolo esplicito, formalizzato	27%
interno all'Ente ma quale ruolo di fatto non formalizzato	27%
esterno con finalità operative società di sviluppo	8%

Alcune criticità emerse sul ruolo o sull'operato del referente rispetto al processo di innovazione:

- L'esiguo numero di dipendenti impedisce il supporto di uno specifico servizio.
- Figura professionale formale rappresentata da un dipendente conoscitore di materia informatica.
- Risultano nominati referenti per ciascun progetto e-government in corso ma non dotati di professionalità specifiche.
- Il referente esterno è un peso economico per l'Ente quindi è quasi sempre un semplice consulente.

B. LE ESIGENZE DELL'ENTE NEL PERCORSO DI INCLUSIONE

FATTORI CHE INFLUENZANO I PERCORSI DI INCLUSIONE

- Quali specifici e praticabili percorsi di inclusione dei piccoli Comuni nei processi di acquisizione delle nuove procedure tecnologiche?

Ricadute dei processi di e-government nella mission dell'Ente

Ben il 95% dei comuni dichiara che l'acquisizione delle tecnologie da parte dell'Ente può incidere sul ruolo istituzionale del Comune o mission dell'Ente. (il 5% non risponde)

Nello specifico può incidere sui seguenti elementi	% Comuni
miglioramento della qualità dei servizi agli utenti	82%
efficienza amministrativa	50%
valorizzazione delle risorse umane	52%

(possibilità di risposta multipla)

Una riflessione raccolta:

"L'introduzione delle nuove tecnologie porta maggiori e più precise informazioni al pubblico, con il miglioramento generale dei servizi. Il tutto indubbiamente a vantaggio della cittadinanza ma anche per i dipendenti per il migliore utilizzo delle procedure".

Peso degli indicatori di inclusione

I piccoli Comuni indicano le seguenti criticità che condizionano il percorso di inclusione nei processi di e-government:

- *Non possono essere previsti processi di e-government senza che venga curata la formazione professionale e la dotazione degli strumenti ed informazioni necessari ed indispensabili per l'operatività corretta e funzionante.*
- *Le strutture e le apparecchiature devono essere adeguate nel tempo.*
- *A volte manca corrispondenza tra le reali esigenze e capacità operative degli enti di diverse dimensioni e con diverse dotazioni organiche.*
- *Scarsa attenzione politica nei confronti delle problematiche connesse, necessità di azioni di tutoraggio incisive.*
- *Incertezza economica e rischio di subire costi fissi che il bilancio non riesce a fronteggiare.*
- *Carenze tecnologiche, organizzative e formative.*
- *Scarsa assistenza da parte degli enti istituzionali.*
- *Mancanza di un collegamento in rete tra i piccoli Comuni.*
- *Scarso interesse degli operatori di età più avanzata.*
- *Assenza di servizio ADSL che vanifica tutte le buone intenzioni intraprese.*
- *Scarsa sensibilità della dirigenza e scarsa volontà politica.*
- *Poca attenzione alle problematiche specifiche di ciascun piccolo ente.*

Dimensione organizzativa

Sono stati indicati i seguenti assetti organizzativi-funzionali ritenuti più adatti al fine del sostegno del processo di inclusione:

Assetti organizzativi-funzionali	% Comuni
riorganizzazione delle competenze e delle risorse interne	57%
struttura a hoc (assessorato; referente formale ecc)	38%
gestione delegata ad altro ente	5%

Partecipazione alla fase 2 di e-government

Al fine di favorire i percorsi di inclusione dei piccoli comuni, si prevede la costituzione di Centri Servizi Territoriali (CST) per la gestione e l'erogazione di servizi tecnologici. I Comuni si sono espressi nel modo seguente:

Parere	% Comuni
positivo	84%
negativo	9%
indifferente	7%

Altri elementi emersi.

- *Esprimo un parere negativo solo alla luce di quanto detto finora. Ben vengano se effettivamente si arriverà ad erogare servizi efficienti, efficaci ed economici: servizi con valore aggiunto.*
- *Troppo oneroso per le finanze di questo Comune.*
- *E' positivo se l'organizzazione è adeguata.*

Rispetto ai criteri che dovrebbero essere adottati per la costituzione dei CST, indicano:

- *contiguità geografica (indicata dal 57% dei Comuni)*
- *dimensione demografica (indicata dal 39%)*
- *appartenenza ad altri enti associativi (indicata dal 12% dei Comuni)*

(i Comuni potevano dare più risposte)

Rispetto al “processo di riuso” il 39% dei Comuni esprime parere positivo adducendo le seguenti motivazioni

- *Si ottimizzano le risorse.*
- *Ci si può avvalere delle esperienze acquisite dagli altri Enti*
- *Sì, ma senza consulenza degli enti è difficile ottenere risultati positivi.*
- *Si avrebbero a disposizione strumenti sicuramente collaudati con risparmio di risorse economiche.*
- *Risparmio economico ed utilizzazione di esperienze già testate.*
- *Comporterebbe economie di scale utili.*
- *E' più semplice partire da soluzioni già sperimentate.*
- *Risparmio di risorse umane ed energie per uno sviluppo nuovo.*
- *Si perché se è risultato efficace per enti simili può esserlo anche per il nostro.*

Rispetto al “processo di riuso” i Comuni motivano il parere negativo nel seguente modo:

- *Spreco di risorse finanziarie ed umane.*
- *L' ente in oggetto possiede potenzialità sufficienti per una gestione autonoma.*
- *Diminuisce il ruolo dell'amministrazione.*
- *No perché ci sono troppe differenze nell'offrire i servizi ai cittadini.*
- *Occorre adesso rendere operativi ed efficaci i progetti in corso, già sufficientemente complessi.*
- *E' necessario che i servizi di e-government nascano all'interno dell'Ente per capirne l'importanza e l'utilità.*
- *Gli oneri per la personalizzazione del servizio non sarebbero inferiori a quelli necessari per l'attivazione ex-novo.*

PRIORITA'

Rispetto alle soluzioni inserite nel “catalogo del riuso” sono state considerate prioritarie le seguenti:

Soluzioni

%Comuni

soluzioni per la gestione documentale	55%
soluzioni per il pagamento dei tributi	55%
soluzioni per la gestione di pratiche edilizie	50%
sportello unico attività produttive	50%
protocollo informatico	50%
sistemi di gestione territoriale	41%