

## **Processi innovativi**

(pp. 631 - 679 del volume)

La numerazione delle tabelle riproduce quella del testo integrale

## ***Tornare alla città digitale: servizi on line integrati per il territorio***

I servizi on line, qualsiasi sia il canale telematico attraverso cui vengono attivati, sono il cuore della città digitale. Ad erogarli non è solo la pubblica amministrazione, pioniera in questo campo e spesso luogo di sperimentazione e stimolo. Sono molti i soggetti che si interfacciano con il cittadino per fornirgli prestazioni, prodotti, soluzioni nella città digitale: ci sono le Asl, le Camere di Commercio e le altre autonomie funzionali. Quasi tutte le Aziende sanitarie locali hanno siti internet attraverso cui offrono soprattutto informazioni (tab. 1). Per le Camere di Commercio l'innovazione è stata favorita da un'azione forte che le ha coinvolte tutte: grazie al progetto *Telemaco* per l'invio di pratiche, dal 2002 le società depositano gli atti e si iscrivono al Registro delle imprese per via telematica. La firma digitale è resa possibile dalla distribuzione alle imprese di *smart card*, che nel 2005 hanno superato i 908.898 esemplari (tav. 2). Questo ha consentito di ridurre da subito il numero dei certificati cartacei presso gli sportelli (sono 474.987 quelli presentati per via telematica nel 2005).

Un'offerta sempre più variegata per cui si stanno rivelando di grande utilità i portali territoriali, frutto della collaborazione di più enti istituzionali e a volte anche di privati, che presentano il territorio sotto vari aspetti, diventando importanti strumenti di marketing territoriale. I portali di questo tipo che sono in qualche modo connessi al sito istituzionale dell'ente sono partecipati dalla metà delle regioni, dal 25,5% delle province e dal 21,6% dei comuni capoluogo (tab. 2). Il 30,4% dei comuni non capoluogo trova in questi portali uno spazio per costruire reti più ampie, soprattutto con altri comuni: il 72,5% dedica spazio on line a sezioni dedicate ad altri comuni o alla presentazione di progetti di cooperazione.

## ***Verso collaborazioni esponenziali: le reti di reti***

Il legame tra processi innovativi, crescita della competitività delle Pmi e capacità di fare rete, appare sempre più chiaro e stringente. Le aziende che non hanno preso parte negli ultimi tre anni ad alcun tipo di collaborazione sono molte: si passa dal 46% della provincia di Livorno al 91,6% di quella

di Cremona (tab. 3). Numeri che rendono evidente la necessità di intensificare gli sforzi.

Di contro, quando collaborano, le aziende di piccole e piccolissime dimensioni riescono a raggiungere una massa critica tale da rendere sostenibile l'implementazione di servizi strategici comuni, piuttosto che di innovazioni utili alla propria attività riuscendo a far fronte alla mancanza di risorse da dedicare grazie alla socializzazione di costi, idee e competenze. Per questo chi collabora definisce positivamente l'esperienza e sa rintracciarne i benefici. Per gli imprenditori che hanno fatto esperienza di collaborazione, questa ha significato, secondo una percentuale che varia dal 41,9% degli imprenditori di Catania al 56,7% di quelle di Livorno, acquisire nuove competenze, mentre per una percentuale che oscilla tra il 26,6% al 38,6% si è rivelata utile come opportunità di messa in comune delle conoscenze.

### ***Valorizzare la relazionalità orizzontale nella pubblica amministrazione***

La pubblica amministrazione italiana vive un momento di dualismo: ad istituzioni in crisi, rigide, percepite come lontane dai cittadini e apparentemente incapaci di disancorarsi da una concezione fortemente piramidale del potere, si contrappongono nuove forze, alla base della piramide, di gruppi e soggetti che, all'interno dell'amministrazione, hanno fatto proprie le parole chiave della riforma amministrativa e agiscono invece in modo nuovo, in reti orizzontali, partecipando attivamente ad iniziative di formazione, seminari, incontri, promuovendo e portando avanti progetti innovativi. Un modello di formazione innovativo che ormai da 10 anni propone un alto livello di qualificazione del personale è quello del progetto Ripam gestito dal Formez (Riforma della Pubblica Amministrazione del Mezzogiorno). Dal 1995 sono dieci i bandi di corso-concorso Ripam pubblicati, 318.400 le domande pervenute, 1.076 i posti messi a concorso, 2.165 le borse bandite e, ad oggi, con il decimo bando ancora in corso, risultano formati 1.849 diplomati e laureati, di cui 1.397 assegnati e attualmente in servizio (tab. 6). Di più recente nascita è il progetto Cantieri nato all'interno della Funzione Pubblica con l'intento di favorire la nascita e l'attivazione di una comunità di innovatori, che oggi è numerosa e porta avanti laboratori, incontri e relazioni di particolare spessore. Il 79,3% dei

partecipanti all'esperienza Ripam ritiene che l'incidenza della partecipazione al corso sia stata elevata relativamente alla gestione dei compiti affidati, il 63,7% che abbia favorito un'integrazione con i colleghi (tab. 7). L'85,9% dei capiprogetto coinvolti nella formazione Campus Cantieri ritiene utile il corso nello sviluppare conoscenze e competenze per il proprio team, il 73,9% nello sviluppare le relazioni e il confronto con altre realtà progettuali, il 66,3% nell'accrescere il livelli di coesione del gruppo (tab. 8).

### *Cresce la dotazione tecnologica delle famiglie italiane*

Sono le famiglie a trainare il mercato dell'Ict in Italia, sono i cittadini più che le imprese a spendere per le tecnologie innovative; spendono per i telefonini, per i Dvd, per le macchine fotografiche digitali, per i computer.

Non può mancare in casa il telefono cellulare, presente nel 90,3% delle famiglie italiane e neppure il televideo (88,1%) e il videoregistratore (84,6%) che, nonostante la vertiginosa diffusione del lettore Dvd (passato in soli due anni dal 21,1% al 59,9%), è ancora il *device* televisivo preferito dalle famiglie. A crescere maggiormente nell'ultimo anno insieme al Dvd: il lettore Cd rom (67,6%), la Tv satellitare e la pay Tv che, al 2005, risulta presente nel 26,9% delle case. Al contrario, il Pc ha un po' rallentato la velocità di entrata nella quotidianità delle famiglie italiane guadagnando solo 0,6 punti percentuali rispetto al 2004 (tab. 12).

Anche nel mondo internet non sono poche le novità. Continua, seppure a un ritmo meno sostenuto rispetto agli anni precedenti, la crescita quantitativa degli utenti internet che nel 2005 sono circa 20 milioni, ossia il 42,7% della popolazione adulta. Cambiano e si differenziano i modi di essere in Rete di alcuni cittadini. I sempre connessi, chi usa cioè questo strumento sia da casa che dall'ufficio, rappresentano nel 2005 il 17% del campione, vale a dire circa la metà di chi si dichiara utente internet (tab. 14). Cresce di circa 20 punti percentuali la quota di chi si connette in Adsl, passando in un solo anno dal 27,5% al 56,7% e triplicano gli utenti della fibra ottica (6,3%) (tab. 15).

Se questo è a grandi linee quello che di nuovo avviene sul piano del consumo di tecnologie a ciò vanno affiancate una serie di considerazioni sui cambiamenti di natura tecno-sociale e sulle risposte tecnologiche ai nuovi bisogni relazionali. Alla famiglia come punto di riferimento centrale, alle amicizie, al partito, alla relazionalità “chiusa” sembra affiancarsi, soprattutto nelle giovani generazioni, una relazionalità differente caratterizzata da una maggiore varietà nelle amicizie, da occupazioni più individualistiche e variabili, da legami più deboli. E, all’aumentare di questo tipo di relazioni e modalità di aggregazione, aumentano le tecnologie che puntano ad assecondarle, facilitarle, amplificarle. Sono difficili da contare le comunità che nascono sul web, i servizi per “conquistarle” sono innumerevoli e il giro d’affari che gli ruota intorno cresce in maniera vertiginosa ogni giorno. Assumono forme differenti e altamente variabili e sono espressione di nuovi bisogni relazionali, ma ciò che più conta è probabilmente l’enorme miniera che queste rappresentano in termini di accesso a nuovi individui, vicini per interesse e lontani per localizzazione, di assorbimento di nuove idee e nella capacità che hanno di favorire processi creativi e di intelligenza collettiva. Vale a dire le risorse preziose della nuova economia.

Tab. 1 - Servizi on line delle Asl (v.a. e val. %)

	v.a.	val. %
<i>Informazioni su come accedere alle prestazioni</i>		
Possibilità di prenotare on line	7	4,3
Possibilità di inviare una richiesta di prenotazione (transazione non conclusa)	3	1,9
Possibilità di scaricare modulistica necessaria	3	1,9
Solo informazioni	91	56,2
Assenza informazioni	58	35,7
<b>Totale</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>
<i>Informazioni relative al cambio di medico e/o di pediatra</i>		
Cambio on line	1	0,6
Possibilità di scaricare modulistica necessaria	2	1,2
Solo informazioni	97	59,9
Assenza informazioni	62	38,3
<b>Totale</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>
<i>Richiesta certificati/autorizzazioni</i>		
Modulistica scaricabile	36	22,2
Informazioni	34	21,0
Assenza informazioni	92	56,8
<b>Totale</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazione Censis su indagine "Arpa-S", 2005

Tab. 2 - I numeri dell'e-government nel sistema camerale

Milioni di interrogazioni su dati camerali da utenti privati	106,4
Milioni di interrogazioni su dati camerali dalla Pa	11,1
Smart card	908.898
Certificati presentati per via telematica	474.987
Iscrizioni al Registro Imprese per via telematica	168.564
Pratiche telematiche e floppy firmati ricevuti	2.401.368
Attività di e-government sperimentate dalle Camere di Commercio	298

Fonte: elaborazione Censis su dati Unioncamere, Osservatorio camerale 2005

Tab. 2 - Cooperazioni e relazioni esplicite con altri enti sui siti internet istituzionali (v.a. e val. %)

	Regioni	Province	Comuni capoluogo	Altri comuni(*)
	v.a.	val. %	val. %	val. %
Regioni	7	51,0	48,0	54,9
Province	12	35,3	41,2	52,0
Comuni	14	67,6	42,2	72,5
Camere di commercio	7	32,4	24,5	8,8
Asl	7	35,3	35,3	24,5
Università	7	34,3	28,4	28,4
Soggetti non istituzionali	20	58,8	59,8	55,9
Adesione ad un progetto/sistema di portale territoriale	10	25,5	21,6	30,4

(\*) campione rappresentativo dei comuni non capoluogo con più di 5.000 abitanti

Fonte: Rur-Censis, 2005

Tab. 3 - Partecipazione dell'azienda a collaborazioni con altre imprese, enti, università, o altri soggetti (val. % per provincia)

Risposta	Cremona	Agrigento	Lecce	Livorno	Catania
Si	8,4	15,3	42,0	54,0	31,0
No	91,6	84,7	58,0	46,0	69,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: indagini Censis, 2002-2005

Tab. 6 - Dati di Sintesi del Progetto Ripam, 1994-2004 (v.a. per anno)

	1994	1995	1996	1998	1999	2000
Domande pervenute	33.300	27.200	95.500	64.000	22.500	8.950
Posti banditi	113	178	282	218	54	59
Borse bandite	161	261	396	316	300	200
Borse assegnate	160	250	378	306	280	173
Formati	143	240	373	268	249	147
Idonei	129	220	346	250	246	139
Vincitori	112	169	282	218	54	59
Assegnati	112	194	338	246	185	84
A contratto	-	-	-	-	64	81

  

	2001	2001	2002	2003	2004	Totale
Domande pervenute	34.500	17.100	850	4.500	10.000	318.400 (1)
Posti banditi	75	62	8	9	18	1.076
Borse bandite	200	200	25	42	64	2.165
Borse assegnate	200	192	25	42	64	2.070
Formati	171	192	25	41	-	1.849
Idonei	170	185	25	41	-	1.751
Vincitori	75	62	8	9	-	1.048
Assegnati	130	91	8	9	-	1.397
A contratto	16	3	-	-	-	164 (2)

(1) Circa 40.000 domande pervenute on line attraverso il sistema Step-One

(2) Unità assegnate a tempo determinato con il sistema di reclutamento on line Diogene

Fonte: Formez, 1994-2005

**Tab. 7 - Opinione degli intervistati circa l'incidenza dell'esperienza formativa Ripam sulla propria attività lavorativa (val. %)**

	GRADO DI INCIDENZA		
	Molto o abbastanza	Poco o per nulla	Totale
Relativamente alla gestione dei compiti affidati	79,3	20,7	100,0
Relativamente alla progressione di carriera	43,0	57,0	100,0
Relativamente alla integrazione con i colleghi	63,7	36,3	100,0
Relativamente alla capacità di coordinare gruppi di lavoro	60,4	39,6	100,0
Relativamente alla capacità di proporre soluzioni a problemi concreti della mia amministrazione	75,6	24,4	100,0
Relativamente alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini	68,1	31,9	100,0

Fonte: indagine Censis, 2005

**Tab. 8 - Percezione degli intervistati rispetto all'utilità del corso di formazione Campus Cantieri per il proprio team (val. %)**

	Molto o abbastanza utile	Poco o per nulla utile	Totale
Accrescere il livello di coesione del gruppo	66,3	33,7	100,0
Rafforzarne la motivazione in relazione agli obiettivi da raggiungere	77,4	22,6	100,0
Sviluppare le conoscenze-competenze dei componenti	85,9	14,1	100,0
Acquisire maggiore visibilità e rilevanza nei confronti dei vertici dell'Amministrazione	24,1	75,9	100,0
Sviluppare le relazioni e il confronto con altre realtà progettuali	73,9	26,1	100,0
Sviluppare, implementare e migliorare il nostro progetto	68,8	31,2	100,0

Fonte: elaborazioni Censis-SIM-Atenea su dati Dipartimento della Funzione Pubblica, 2005

Tab. 12 - Presenza nel nucleo familiare degli strumenti tecnologici 2003-2005 (val. % per anno)

	2003	2004	2005
Videoregistratore	78,8	85,0	84,6
Televideo	81,1	88,3	88,1
Telefono cellulare	89,0	93,0	90,3
Personal computer	51,3	67,9	68,5
Lettore di Cd-rom	47,0	62,6	67,6
Lettore Dvd per televisione	21,1	45,5	59,9
TV satellitare o a pagamento	20,5	23,7	26,9
Telefono Palmare, palmare	(*)	6,0	7,9
Console videogiochi (Play Station, Nintendo)	29,0	31,0	27,2

(\*) dato non presente per il 2003

Fonte: Censis, 2003-2005

Tab. 14 - Utenti di internet. La mappa dell'utenza e dell'esclusione, 2000-2005 (val. % per anno)

	2000	2003	2004	2005
Non Utenti	78,7	67,9	57,9	57,3
Utenti	21,3	32,1	42,1	42,7
<i>da casa</i>	9,2	17,3	20,8	21,3
<i>dal luogo di lavoro/studio</i>	7,0	4,6	7,5	4,3
<i>sia da casa che dal luogo di lavoro/studio</i>	4,0	9,4	13,3	17,0
<i>da altri luoghi</i>	1,1	0,8	0,5	0,1
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: indagine Censis, 2005

Tab. 15 - Tipo di connessione adoperata in casa, 2004-2005 (val. % per anno)

	2004	2005
Linea commutata (modem e telefono)	68,5	41,3
Linea Isdn	5,9	4,0
Linea Adsl	27,5	56,7
Linea a fibre ottiche	2,7	6,3
Linea dedicata	2,0	1,7

Il totale non è 100 perché erano possibili più risposte

Fonte: indagine Censis, 2005