

RAPPORTO E-GOV.IMPRESA

Executive summary

Giugno 2008

Premessa

L'E-government, all'interno del più ampio orientamento strategico comunitario per la società dell'informazione, rappresenta una strategia di ammodernamento della pubblica amministrazione basata sull'impiego delle più moderne infrastrutture ITC. L'obiettivo prioritario è il passaggio da una pubblica amministrazione "burocratica" ad una orizzontale, orientata al servizio e caratterizzata dalla collaborazione e dallo scambio tra gli enti, tra gli enti cittadini e imprese. L'E-government favorisce la competitività delle imprese poiché consente la semplificazione e la razionalizzazione delle procedure amministrative che le stesse devono svolgere nei confronti delle pubbliche amministrazioni a livello locale e nazionale.

In questo ambito, Retecamere, la società del Sistema Camerale che produce progetti e servizi per i sistemi di informazione e comunicazione, ha voluto per il secondo anno, monitorare come e cosa la Pubblica Amministrazione Italiana fa, attraverso informazione e servizi forniti via internet alle imprese, per i processi di innovazione e ammodernamento nei rapporti con il sistema delle imprese.

Ne emerge una situazione in considerevole consolidamento e progresso, che fa ben sperare per un intervento sempre più semplice ed efficace finalizzato a rendere più forte e innovativa la crescita dell'economia italiana.

E' un nostro piccolo, ma riteniamo significativo contributo.

*Giuseppe Pace
Presidente di Retecamere*

Sotto la direzione di Claudio Cipollini, Direttore Generale di Retecamere, il 2° Rapporto e-Gov.impresa è stato predisposto ed elaborato da un gruppo di lavoro composto da Nicola Christian Rinaldi, Responsabile Qualità e Innovazione, Barbara Martini e Barbara Ragone.

Executive Summary

La seconda edizione del rapporto "e-Gov.Impresa" curato da Retecamere, oltre che aggiornare i dati del biennio 2005/2006 sui servizi e le informazioni del portale "Impresa.gov", ha prodotto per la prima volta un benchmarking europeo e mondiale dei portali istituzionali dedicati alle imprese.

Gli obiettivi principali della ricerca sono di fornire un'immagine completa di tutti i dati e i servizi erogati dalla PA locale e centrale, individuare le competenze degli Enti nella distribuzione dei servizi e delle informazioni alle imprese, individuare le linee di progetto per un concreto miglioramento e infine, fare un confronto con diverse realtà online di Paesi esteri.

Lo stato dell'arte della situazione italiana ed europea poi, aiuta a comprendere quale e quanto lavoro sarà necessario svolgere per allinearsi alle Linee Strategiche dell'e-Government secondo la normativa "i2010 – A European Information Society for Growth and Employment". Il leit motiv della normativa è quello di "pensare e progettare digitale" curando l'aumento di produttività, la riduzione dei costi e un maggiore coinvolgimento dei cittadini, del sistema sociale e di quello produttivo ed è tutto riassumibile nei punti che seguono:

- Implementare tecnologie per la comunicazione e la collaborazione sia verticale che orizzontale tra le istituzioni centrali e locali della PA;
- Approntare tecnologie di gestione e diffusione dell'immenso patrimonio informativo non strutturato detenuto, e incrementato quotidianamente, delle PA;
- Raccogliere, analizzare, archiviare e rendere fruibile, sia sul front-end che sul back-end, l'enorme quantità di informazioni strutturate in possesso della PA, così da supportare processi di azione e decisione con tecnologie di data warehousing e intelligence per management;
- Migliorare la fruizione di servizi digitali con la reingegnerizzazione e il controllo di gestione dei processi di back-office per migliorarne il front-end;
- Ampliare e migliorare i livelli di sicurezza dei sistemi informativi della PA per garantire la privacy dei cittadini, delle organizzazioni politiche, economiche e sociali, ed infine anche di tutte le attività governative e bancarie;
- Creare sistemi di monitoraggio della qualità per puntare al miglioramento dei servizi relativi alla gestione dei rapporti con il cittadino, le organizzazioni produttive e sociali.

Punto di partenza dell'indagine è stato, anche quest'anno, il sito governativo dedicato alle imprese "Impresa.gov", centro di raccolta e diffusione di servizi e comunicazioni di ben 2.214 organismi (tra cui da quest'anno anche i Comuni fino a 10 mila abitanti grazie all'allargamento del Censimento), suddivisi e quantificati nella ricerca come segue:

- Pubblica Amministrazione centrale, 218 enti;
- Regioni ed Enti Regionali, 46 enti;
- Province ed Enti Provinciali, 110 enti;
- Comuni ed Enti Comunali, 1.016 enti;
- Sistema camerale, 191 enti (Camere di commercio ed altri enti camerali);
- Altri, 633 enti (Comunità montane, Aziende Sanitarie Locali, Università e Centri di ricerca, Agenzie locali di sviluppo).

L'indagine ha articolato i contributi dei vari Enti in tre macroaree che coprono tutte le fasi di vita e di sviluppo di un'impresa suddivise, quindi, in: **Informazioni, Servizi online** (tutti quei servizi fruibili completamente online grazie alle direttive della CNS - Carta Nazionale dei Servizi - e la firma digitale) e i **Moduli online**. Queste tre macroaree sono state suddivise in tre aree tematiche che, a loro volta, sono state segmentate in ulteriori sottotematiche come di seguito:

- **Adempimenti dell'impresa**
 - Apertura ed esercizio di impresa; Fiscalità; Sportelli unici per le imprese; Risorse umane; Ambiente; Beni patrimoniali; Sicurezza; Risoluzione delle controversie;
- **Opportunità di sviluppo**
 - Start up di impresa; Espansione e consolidamento dell'impresa; Internazionalizzazione; Finanziamenti e agevolazioni; Responsabilità sociale, Sviluppo sostenibile, Risparmio energetico ;
- **Formazione, ricerca e innovazione**
 - Formazione; Analisi dei mercati; Programmi di ricerca; Rapporti tra ricerca, innovazione e impresa

La crescita generale Italiana

L'indagine sulla situazione italiana ha restituito una fotografia molto positiva del sito istituzionale "Impresa.gov" segnalando ben 9.418 contributi in più su un totale di 27.179, con un incremento generale attestato su una percentuale del 53% rispetto al 2005/2006. Le tre macroaree hanno visto crescita differenziate

che vanno dall'eclatante 840% dei servizi online (passati dai 50 ai 470 contributi), all'ottimo 66,1% della modulistica online (passata dai 6.217 ai 10.327 contributi), e al 42,5% delle informazioni (passate dagli 11.494 ai 16.382 contributi). Le risorse del portale, quindi, si suddividono in un 69,3% di contenuti informativi (riferiti soprattutto alle tematiche degli obblighi e degli adempimenti amministrativi, fiscali e previdenziali), un 38% di modulistica e un troppo basso 1,7% di servizi online.

Tra i protagonisti di queste attività, ruolo di primo piano continua ad esser ricoperto dal Sistema Camerale che contribuisce per il 31,6% (8.585 contributi) della documentazione globale, con una percentuale del 43,8% di tutti i contenuti informativi, il 13,1% relativo alla modulistica e l'11,1% di tutti i servizi online. Le Camere di Commercio inoltre si distinguono dagli altri enti per un tasso di crescita rispetto al biennio precedente del 19,7% e, soprattutto, per il valore medio dei contributi per ente che è risultato essere il più alto in assoluto con un valore di ben 44,9 unità.

Ragguardevole è la posizione dei Comuni e degli Enti Comunali (soprattutto grazie al recente allargamento del Censimento) che contribuiscono con il 41,8% (11.371 contributi) al totale delle risorse sul portale di cui possiedono il 23,4% dei contenuti informativi, il 70,5% della modulistica e il 53,4% dei servizi online. Altissimo è ovviamente il tasso di crescita con un valore pari al 116,8%, a fronte però di una discreta media di contributi per ente pari a sole 11,2 unità.

Le Province e gli Enti Provinciali invece contribuiscono con un discreto 9,5% (2.578 contributi) al totale dei collegamenti e un 9,5% di tutti i contenuti informativi e un 9,3% di tutta la modulistica. Buono il valore medio dei contributi per ente che si attesta sulle 23,4 unità, nonostante il tasso di crescita biennale sia il più basso in assoluto con solo il 18,4%.

La categoria Altri (costituita da Comunità montane, Aziende Sanitarie Locali, Università e Centri di ricerca, Agenzie locali di sviluppo) contribuisce con il 7,1% (1.926 contributi) al totale dei documenti, con una percentuale del 9,5% su tutti i contenuti informativi e un 3,6% della modulistica. Questa categoria parecchio variegata mantiene un buon livello di crescita biennale con il 38,8%, mentre rappresenta il fanalino di coda per quanto riguarda la media di contributi per ente con sole 3 unità.

Le Regioni e gli Enti Regionali contribuiscono con un mediocre 5,1% (1.383 contributi) al totale che a sua volta corrisponde all'1,9% della modulistica a fronte di una crescita, rispetto agli anni scorsi, del 39,1% con peraltro un'ottima media di contributi per ente che si attesta sulle 30,1 unità.

Infine la PA centrale, con un insufficiente 4,9% (1.336 contributi) sulla documentazione totale, contribuisce per il 6,6% su tutti i contenuti informativi, per l'1,6% su tutta la modulistica e per un buon 18,3% su tutti i servizi online. Consistente la crescita dal biennio precedente con un buon 71,1% in più, nonostante risulti ancora molto bassa la quantità media di contributi per ente che si ferma a 6,1 unità.

Adempimenti dell'impresa

L'area tematica degli Adempimenti dell'Impresa per il biennio 2006/2007 registra un incremento globale del 54% con 18.848 contributi rispetto ai 12.173 del 2005/2006. Questi dati confermano il forte ruolo istituzionale del portale governativo per quanto riguarda l'apertura e l'esercizio di impresa con il 39,4% di tutti i contributi totali della tematica (esauendo quasi tutte le richieste da parte degli utenti); grande importanza ricopre - con il 22,6% - la parte relativa alla fiscalità, mentre le altre sottotematiche (beni patrimoniali, ambiente, sicurezza, sportelli unici, risoluzione controversie e risorse umane) si attestano su valori compresi tra il 12% e il 2,6%, segnalando ancora una sola discreta diffusione nella gestione online dei rapporti col cittadino; nonostante ciò però è incoraggiante come, rispetto all'anno precedente, le sottotematiche relative agli sportelli unici siano aumentate del 114,4%.

A confermare della scarsità dei contributi online inoltre c'è la segmentazione di tutte le risorse relative agli adempimenti nelle macroaree rilevando che rileva la maggioranza dei contributi relativi alla modulistica e alla parte informativa (il 51,4% e il 46,3%) ad opera soprattutto dei Comuni e degli Enti Camerali (pur con livelli di contribuzione molto diversi), mentre solo il 2,2% concerne i servizi online che tuttavia presentano un'incoraggiante crescita dell'874%.

Importante infine registrare i numeri di un cambiamento in atto rispetto al biennio precedente riguardo la contribuzione alla tematica con i Comuni che segnano un incremento del 113,1% (10.923 contributi e una media per ente di 10,8); la PA centrale con il 87,8% (755 contributi e una media per ente di 3,5); le Regioni e gli Enti Regionali con un 51,4% (613 contributi e una media per ente di 13,3); le Province con un 14,6% (1.857 contributi e una media per ente di 16,9); la categoria Altri con un 5% (1.173 contributi e una media per ente di 1,9), mentre il Sistema Camerale con un 0,7% cresce poco, ma conferma quantitativamente il ruolo predominante nell'ecosistema informativo del sito istituzionale (3.527 contributi e una media di 18,5 per ente).

Opportunità di Sviluppo

L'area tematica delle opportunità di sviluppo segna per il 2006/2007 una crescita globale del 30,7% portando i precedenti 3.861 contributi agli attuali 5.046. I temi maggiormente affrontati dagli enti contributori riguardano le sottotematiche relative all'espansione e il consolidamento d'impresa con il 34% dei contributi totali, mentre i finanziamenti e le agevolazioni coprono il 23%; grosso rilievo, visto il contesto economico sociale in cui ci troviamo, il tema della responsabilità sociale che oltre a una percentuale del 16,4% ha avuto tasso di crescita più alto rispetto al biennio passato pari al 50,7%. Da sottolineare, di contro, lo scarso contributo relativo all'internazionalizzazione che ha addirittura visto una flessione verso il basso rispetto al passato, diminuendo la percentuale dei suoi contributi del 40,4% (attestandosi quindi al 15,1% del totale).

La segmentazione per macroaree vede le Camere di Commercio attive con più della metà dei contributi totali che si suddividono in un 88% relativo alle informazioni, un 11,2% per la modulistica e uno scarsissimo 0,8% di servizi online evidenziando, anche in questa tematica, il ridotto livello di interazione tra istituzioni e imprenditori nonostante anche qui il tasso di crescita relativo a questi servizi sia incoraggiante con un aumento pari al 566%.

Come sopra, anche per questa tematica è possibile rilevare, analizzando gli scarti tra il 2005/2006 e il 2006/2007, un'interessante crescita che vede ancora in testa i Comuni con un incremento del 327,6% nonostante un livello medio di contribuzione per ente decisamente basso (0,4) su un totale di soli 419 contributi. La categoria Altri aumenta del 74,2% con uno scarso valore di contribuzione medio per ente (0,4) sul minimo registrato di 230 contributi. Importante la crescita del 49,3% della PA centrale con un basso livello medio di contribuzione per ente (1,5) su un totale di 333 contributi. Le Province aumentano solo del 19,8% con un discreto valore di contribuzione medio per ente (5,2) e un totale di 576 contributi. Le Regioni crescono del 19,4% con un buon livello di contribuzione media per ente (13,2) su un totale di 608 contributi. Il Sistema Camerale infine, nonostante l'ultima posizione, continua a crescere con un incremento del 19,1%, sebbene detenga il livello medio più alto sia di contributi per ente (15,1) che contributi totali pari a 2.880.

Formazione, ricerca e innovazione

La tematica della formazione, della ricerca e dell'innovazione segna per il 2006/2007 la percentuale di crescita maggiore rispetto alle altre con un valore del 90,2%, pur attestandosi su soli 3.285 contributi totali. Le sottotematiche più

ricche sono quelle relative alla formazione (con un incremento rispetto al biennio precedente del 596%) tese all'intrapresa di percorsi formativi di vario tipo per un valore complessivo del 45,6%. L'analisi dei mercati invece ricopre il 32,5%, mentre un discreto interesse suscitano i contributi relativi ai rapporti tra ricerca, innovazione e impresa con un 18,3% del totale. La segmentazione per macroaree vede per la terza volta in risalto il ruolo delle Camere di Commercio, che con il 66,3% dei contributi sul totale, conferma la posizione strategica di tramite tra le università, le imprese e la ricerca, mantenendosi anche come punto di riferimento per la documentazione economica e statistica; un discreto peso infine viene ricoperto dagli enti della categoria Altri con un 15,9% del totale recuperato soprattutto nella sottotematica dei programmi di ricerca. Nel complesso il maggior numero di contributi appartiene all'area informativa con il 97,6%, mentre la modulistica e i servizi restano al palo con solo il 2,1% e uno 0,3% che però, in termini assoluti, rappresenta un incredibile aumento del 1000%.

Anche in questa tematica, infine, a chiudere l'elenco positivo relativo al miglioramento dei contributi dell'e-Gov italiano, si registra un buon aumento dei contributi tra il 2005/2006 e il 2006/2007. La prima è la categoria Altri che aumenta del 276,3% con un basso valore di contribuzione medio per ente (0,5) sui 303 contributi totali. Le Regioni crescono del 102,5% con il secondo miglior valore di contribuzione medio per ente (3,5) sui, però ancora scarsi, 49 contributi totali. Le Province aumentano del 90,8% con discreto valore di contribuzione medio per ente (1,3) sui 110 contributi totali. Il Sistema Camerale invece cresce del 73,5% mantenendo ancora il migliore valore di contribuzione medio per ente (11,4) sui 191 contributi totali. La PA centrale aumenta del 59% con un basso valore di contribuzione medio per ente (1,1) su un totale di 218 contributi totali. La crescita più bassa pari al 38,1% è riservata ai Comuni che hanno un valore di contribuzione medio per ente equivalente a zero, nonostante abbiano contribuito in maggior quantità con (1.016).

Il Digital Divide della situazione territoriale

I dati analizzati su "Impresa.gov" rappresentano anche una mappa geografica dei contributi e della partecipazione all'e-Government italiano che, visti i risultati, evidenzia un forte digital divide tra Nord e Sud Italia.

Netta infatti è la discrepanza tra le percentuali delle risorse e il valore medio dei contributi del Nord che si attestano sul 58,7% del totale con 11,7 contenuti per ente, quelli del Centro con il 26% del totale e 10,8 contenuti per ente, e infine

quelli del Sud con solo il 15,4% a fronte di 6,1 contributi per ente con casi drammatici come la Campania con una media di 2,4 contributi.

Nel dettaglio è la Lombardia a eccellere contribuendo con il 15,9% del totale con 3.038 contributi, seguita dall'Emilia Romagna con il 13,8% (2.634 contributi) e la Toscana con il 11,4% (2.182 contributi); fanalini di coda sono la Valle d'Aosta e il Molise con solo lo 0,6% del totale e rispettivamente 124 e 109 contributi totali al portale. Al di sotto del 2,5% del valore globale, comunque, troviamo regioni come Abruzzo, Basilicata, Campania, Sardegna, Trentino Alto Adige e Umbria, mentre più in basso del 5% troviamo Calabria, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Marche, Puglia e Sicilia.

I contributi medi per ente restituiscono una mappa leggermente diversa rispetto alla precedente perché attribuiscono all'Emilia Romagna (con il valore di 15,7) la prima posizione; la gran parte delle regioni mantiene un ottimo piazzamento con valori che vanno dai 13,1 della Toscana ai 10,5 della Sardegna; Lazio, Basilicata, Molise, Puglia si mantengono tra i 9,1 del primo e i 6 dell'ultimo mentre in ultima posizione troviamo Sicilia e Campania con rispettivamente 5,9 e 2,4 contributi di media.

Per quanto riguarda la tematica degli adempimenti la Lombardia è sempre la prima in classifica con una quota del 16% e 2.508 contributi dei 18.848 totali con una buona media per singolo ente di 9, mentre le peggiori risultano il Molise e la Valle d'Aosta che con lo 0,5% del globale, 83 contributi il primo, 71 il secondo, risentono fortemente delle ridotte dimensioni. Importante ad ogni modo segnalare come la regione montana recuperi con la media per ente di 7,1 contributi, mentre la rappresentante del Sud affondi con i suoi 4,9 contributi di media. Questo valore tuttavia non risulta essere il più basso in Italia poiché la Calabria si presenta in modo peggiore con solo 1,8 contributi per ente, seguita dalla Sicilia e dalla Puglia con 4,7, confermando dunque il forte digital divide con il nord Italia.

La tematica delle opportunità di sviluppo per le imprese vede il primato dell'Emilia Romagna con il 16,1% dei contributi (356) sui 5.046 totali e una media per ente di 2,3, seguita dalla Lombardia con il 14,6% del totale (356) e però solo 1,3 di media per singolo ente. In ultima posizione invece la Basilicata e il Molise con l'1,3% (32 contributi) e l'1% (24 contributi). Degna di nota in questa tematica è la media per ente della Valle d'Aosta che, nonostante non abbia brillato nelle misurazioni precedenti, vanta il valore più alto pari a 4,3.

La formazione vede di nuovo come capofila la Lombardia che, con il suo 17,6% (174 contributi) sui 3.285 globali, fa da padrona incontrastata anche se, come per tutte le altre regioni, mantiene un basso livello di contribuzione media pari a 0,6.

Irrisoria di nuovo la percentuale del Molise che con la Valle d'Aosta e la Calabria raggiungono una percentuale rispettivamente dello 0,2% (2 contributi), dell'1% (10 contributi) e dell'1,3% (18 contributi). Da sottolineare di nuovo la media della Valle d'Aosta che eroga ancora il valore più alto stavolta corrispondente a 1 e che dimostra quanto la regione stia facendo per il proprio miglioramento.

Economie nei servizi

L'analisi dei contributi sul sito "Impresa.gov" ha evidenziato anche la ridondanza di documenti appartenenti alle macroaree relative alla modulistica e ai servizi online forniti dai Comuni, che potrebbero invece essere erogati centralmente da un unico ente preposto permettendo un notevole risparmio di risorse tecniche ed economiche, a fronte di una riduzione della dispersività.

Nello specifico a proposito della modulistica si ripetono ben 429 volte i contributi relativi alla DIA per l'edilizia, 358 volte i permessi di costruzione e 351 volte la dichiarazione ICI, fino a fermarsi alle 107 ripetizioni delle comunicazioni di vendita delle medie e grandi strutture.

I servizi online invece, nonostante il ruolo ancora marginale rispetto all'insieme dei contributi del portale, vedono ripetersi 100 volte i contributi relativi al pagamento dell'ICI, 60 volte quelli del pagamento della TIA e 51 quello della COSAP.

Un modello di economie viene infine dall'analisi dalla modulistica del Sistema Camerale, il quale potrebbe avvantaggiarsi della riduzione delle ripetitività sui contributi relativi alla conciliazione (ripetuto 79 volte), dei modelli per la registrazione e il deposito (ripetuto 69 volte) il registro dei protesti (ripetuto 67 volte) e i mediatori (ripetuto 66 volte).

Il benchmark europeo

Per determinare il posizionamento europeo del portale italiano "Impresa.gov" sono stati considerati, inoltre, alcuni dati presenti in un recente studio dell'Unione Europea, effettuato da Capgemini su 14.000 siti web dei 25 stati membri compresi Norvegia, Islanda e Svizzera. In particolare sono stati analizzati i dati riguardanti la connettività delle imprese e il livello di "sofisticazione" dei servizi offerti dalla Pubblica amministrazione.

L'analisi ha inizialmente rilevato che una percentuale di aziende superiore al 60% è connesso a Internet con i picchi di Francia e Danimarca che arrivano al 97% mentre l'Italia si attesta su un buon 87%. Di tutte queste aziende però, solo il

50% utilizza connessioni a banda larga con i casi eccellenti di Finlandia e Svezia con l'89% del totale, mentre l'Italia si ferma a un discreto 70%.

Lo studio ha analizzato le tre modalità di utilizzo dei portali per la richiesta di informazioni, il download di modulistica e l'invio dei form. Anche in questo caso la Finlandia segna l'avanguardia europea con l'86% delle aziende che consultano i siti governativi per informazioni, l'89% che ne scarica la modulistica, mentre il 78% invia form online; l'Italia si posiziona oltre la media europea con il 75% delle aziende che ricercano informazioni e scaricano modulistica, mentre solo il 50% inviano form online.

Il sito istituzionale italiano si posiziona al sesto posto assoluto tra tutti i portali europei con 19 punti complessivi rispetto ai 22 dell'Austria (prima) e i 10 della Polonia (ultima), superando agevolmente la media europea che si attesta su un valore pari a 16 punti.

Questa classifica è stata stilata valutando caratteristiche tecnico-funzionali dei portali come la traduzione multilingua, l'accuratezza grafica, l'ergonomia, l'accessibilità, l'architettura e la chiarezza informativa, i servizi integrati, la multicanalità, l'interazione e infine i servizi dedicati alla partecipazione attiva. A queste caratteristiche sono stati attribuiti valori numerici variabili tra 0 e 3 e, come suggerisce la classifica generale, l'Italia conferma la bontà progettuale del portale e il giusto approccio alla normativa europea per l'e-Government; in cifre infatti 2 è il voto per l'aspetto grafico, 3 per l'ergonomia e 2 (il massimo raggiunto) per l'accessibilità che tra l'altro è tra le pochissime dotata di un manuale d'uso del portale. Incrociando invece la qualità dei contenuti e l'efficacia dei servizi di interazione, partecipazione e multicanalità, l'Italia a fronte di un gran numero di contributi si posiziona a metà classifica con Finlandia e Germania, lasciando trasparire il grosso impegno e la cura nei confronti del progetto "Impresa.gov" che appunto accresce il livello di sofisticazione dei propri servizi online del 33% rispetto al 2005/2006.

Da contraltare a questi incoraggianti dati generali però c'è ancora un 33% di nazioni che non offre alcun servizio online, un 89% che non eroga alcun servizio multicanale, un 52% che non mette a disposizione alcun servizio di interazione e infine un 41% che non fornisce alcuna funzionalità di partecipazione attiva.

Il benchmark mondiale

Parametri simili a quelli appena descritti sono stati utilizzati per effettuare il posizionamento del portale italiano nel mondo.

I risultati globali della ricerca rivelano che anche a livello mondiale l'Italia si colloca in un'ottima posizione con il punteggio di 19 punti che rimane dietro solamente a nazioni come Australia (23), USA (22), Singapore (21), e Canada (20), mentre si trova allo stesso livello di nazioni in fortissimo sviluppo come Brasile e India, o anche con lo stato tecnologico per antonomasia come il Giappone.

Anche rispetto alle caratteristiche tecnico-funzionali, con votazioni da 0 a 3, l'Italia non sfigura assolutamente preceduta con il suo punteggio di 2 solo da Australia, Usa e Marocco (tutte a 3) nella grafica, mentre per ergonomia (3) e accessibilità (2) invece condivide la cima della classifica con le nazioni più avanzate. Incrociando infine la qualità dei contenuti e l'efficacia dei servizi di interazione, partecipazione e multicanalità l'Italia conserva il buon posizionamento europeo insieme a nazioni evolute come Canada, India e Usa.

La situazione mondiale tuttavia evidenzia come ancora l'Africa risenta del digital divide, mentre fortissima è l'ascesa, visto l'importanza dei portali per lo sviluppo economico, di paesi emergenti come Cina, Brasile e India. La nazione che invece ha il miglior sistema informativo in assoluto è risultata l'Australia che, forse per ragioni geografiche e l'altissima diffusione delle Rete, ha sviluppato un vero sistema di riferimento.

Nel complesso, per concludere il quadro mondiale, solo il 15% delle nazioni prese in considerazione non fornisce alcun servizio online e integrato per le imprese, mentre il 68% fornisce servizi multicanale e il 54% agevola l'interazione con servizi appositi, mentre infine il 77% promuove la partecipazione attiva online.