



# Benchmarking dell'e-government della PA Locale in Emilia-Romagna

Servizi interattivi, innovazione digitale e social PA **2017**

**Il presente rapporto è stato realizzato da Ervet per la Regione Emilia-Romagna in base al Piano Annuale delle attività 2017, scheda progetto C12/2017.**

<b>Responsabile del progetto</b>	Rita Trombini
<b>Coordinamento di progetto</b>	Silvia Ringolfi
<b>Gruppo di lavoro</b>	Lucia Chiodini, Valeria Dusmet, Silvia Ringolfi
<b>Referente regionale</b>	Barbara Santi – Coordinamento ADER

# UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI

Anno di riferimento della misurazione: 2016

Misurazione, analisi e valutazione dei dati di uso di 10 servizi interattivi locali e confronto con l'anno precedente

## Servizi oggetto di rilevazione

1. Richiesta certificati anagrafici
2. Iscrizione al nido
3. Pagamento retta nido
4. Iscrizione alla mensa scolastica
5. Pagamento mensa scolastica
6. SCIA edilizia residenziale
7. SUAP on line
8. Pagamento contravvenzioni comunali
9. Pagamento contravvenzioni provinciali
10. Rinnovo abbonamento dell'autobus

## Come

- Contattando i referenti locali dei servizi interattivi
- In collaborazione con altri servizi regionali per SUAP e contravvenzioni comunali

## Dati raccolti

1. Numero di domande / pagamenti su piattaforma
2. Numero di domande / pagamenti su altri canali on line (mail, pec home banking)
3. Numero di domande / pagamenti totali (qualsiasi canale)

Periodo di riferimento: Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016.

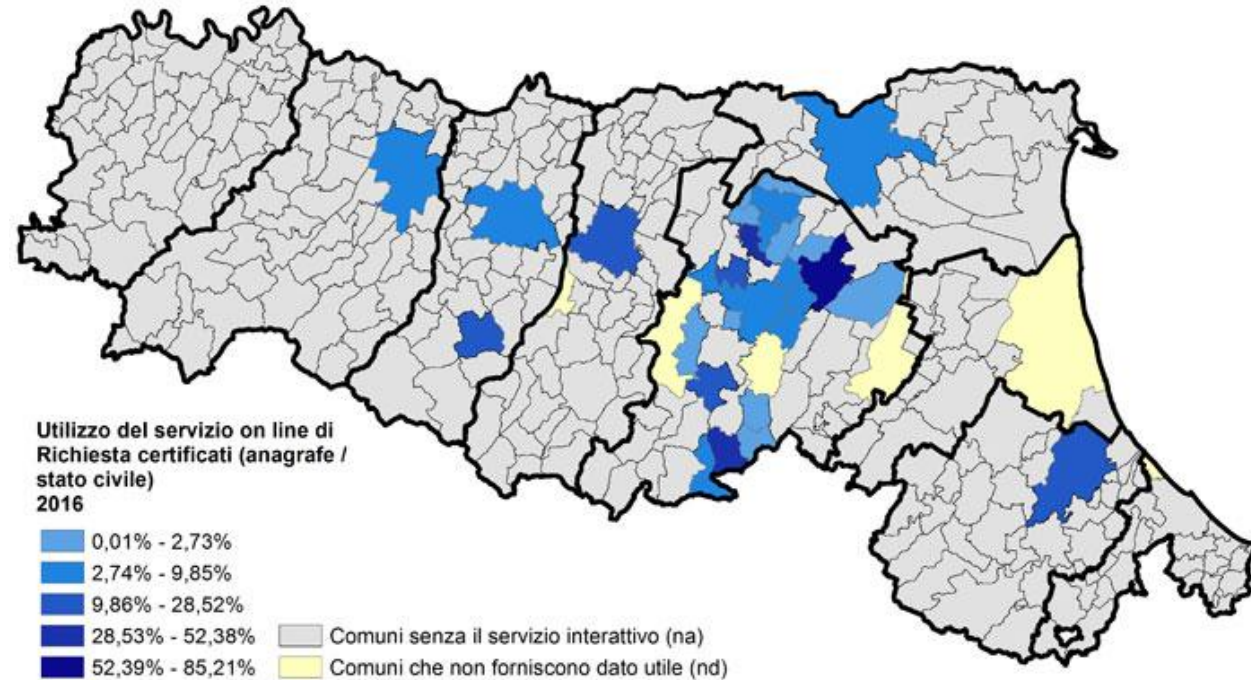
Per tasso di risposta per servizio si intende il numero di enti che hanno fornito dati utili sul totale degli enti contattati.

**Confronto omogeneo.** Si considerano comparabili:

- I dati forniti per entrambi gli anni (2015-2016);
- I dati relativi ai servizi attivati nel 2016
- I dati dei servizi attivati nel 2015 ma disattivati nel 2016

Non si considerano comparabili i casi di non disponibilità del dato perché non consentono un'effettiva misurazione della consistenza

La rappresentazione cartografica del livello di utilizzo del servizio evidenza che sono solo 3 i Comuni che si attestano **su valori superiori al 30%** di richieste on line: si tratta di Budrio (BO) con l'85%, San Benedetto Val di Sambro (BO) con il 52% e Argelato (BO) con il 42%.

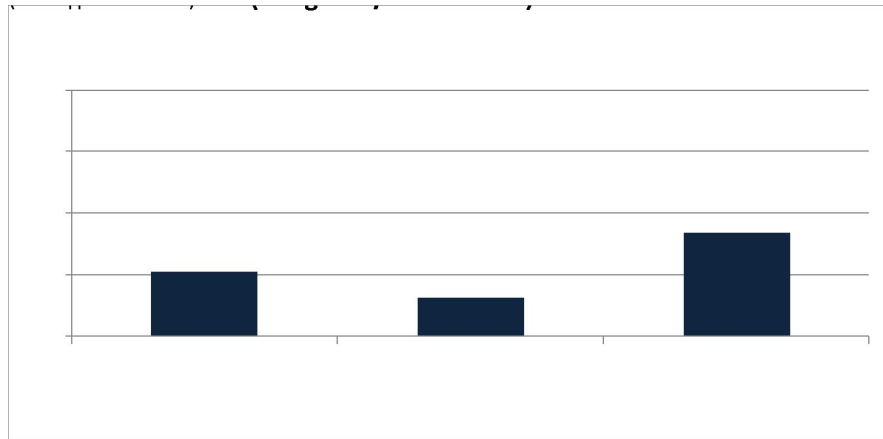


## Tasso di risposta

Sono stati contattati 35 Comuni, di cui l'83% ha fornito il dato, in aumento rispetto al tasso di risposta dell'anno precedente.

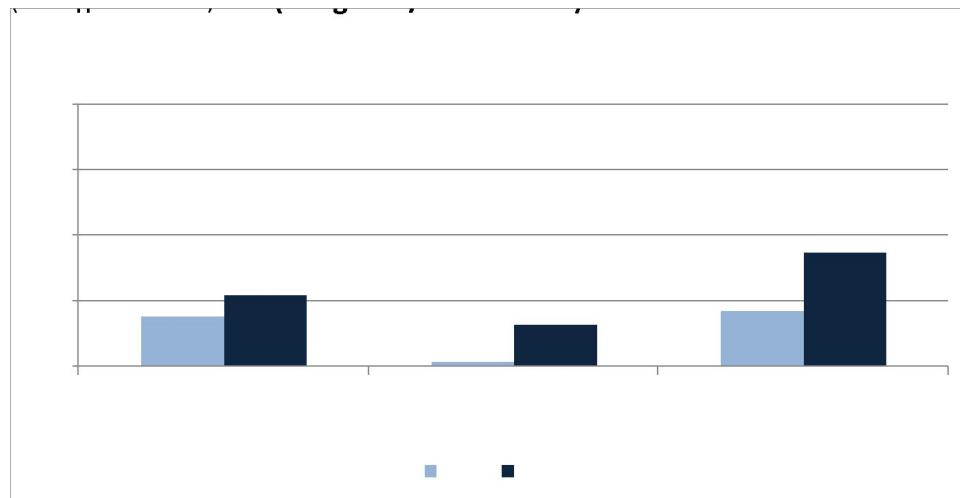


## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



	Valori assoluti
Piattaforma regionale	na
Piattaforma autonoma	23.740
Piattaforma nazionale	na
Mail o pec (extrapiattaforma)	14.565
Tutti i casi on line	38.305
Totale (tutti i canali on e off line)	452.496

## Richiesta certificati anagrafici



Delle 452.496 richieste di certificati, 38.305 sono pervenute ai Comuni con canali on line, **pari all'8% complessivo**. Lo strumento maggiormente utilizzato è quello delle piattaforme autonome, sulle quali è transitato il 5% di tutte le richieste di certificati presentati. Il **confronto con l'anno precedente, possibile per 28 comuni**, evidenzia un aumento di **5 pp di tutti i casi on line** grazie soprattutto all'aumento delle richieste via mail o pec ed al parallelo **calo delle richieste complessive** di circa 44.200 unità.

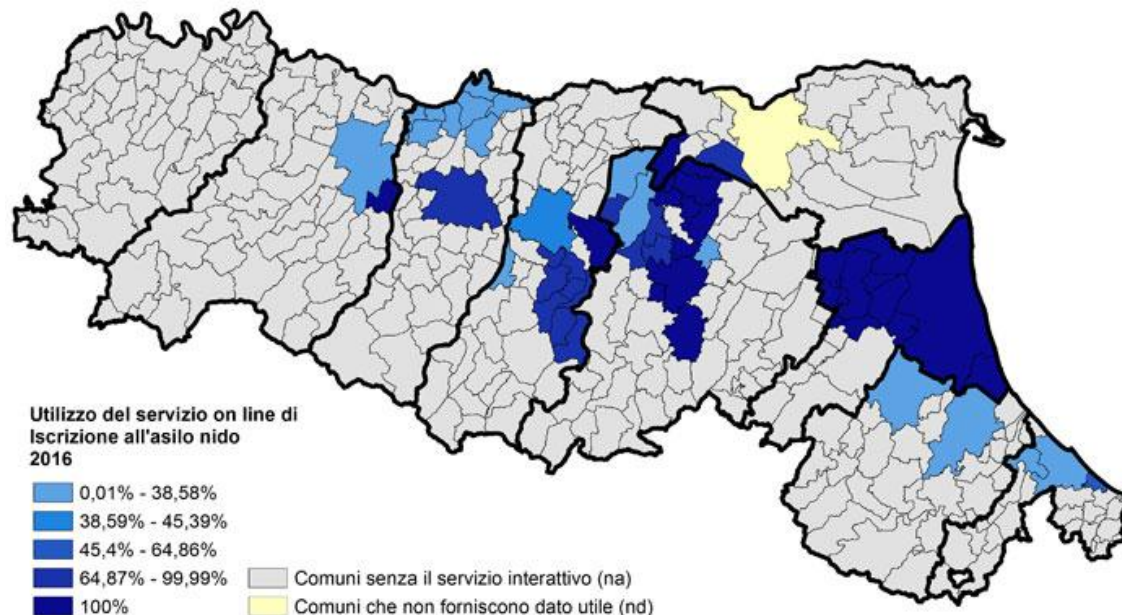
## ELEMENTI DI CRITICITA'

- I servizi erogati hanno potenzialmente un bacino di utenza molto ampio, ma si usano poco nella vita di una persona: **non si crea fidelizzazione all'uso del servizio;**
- Segnalazione di un Comune: «serve FEDERA con livello di autenticazione alto (occorre andare in Comune a farsi riconoscere de visu dal pubblico ufficiale): è un freno all'utilizzo»
- I dati di utilizzo della piattaforma più diffusa (CNER Burò in provincia di Bologna) sono detenuti SOLO dalla città metropolitana/provincia e non sono direttamente accessibili da parte dei Comuni, che quindi non sanno se e come vengono usati gli strumenti on line se non chiedendolo appositamente;
- Alcuni Comuni hanno evidenziato malfunzionamenti della piattaforma (segnalati dai loro utenti) ma “non sanno a chi segnalare il problema” oppure, se lo sanno, il problema non è stato risolto in tutto un anno;

Le aree a maggior utilizzo del sistema on line sono focalizzate nelle aree di pianura attorno ai capoluoghi, **con 24 enti che si attestano al 100%**, grazie alla scelta di rendere l'iscrizione on line obbligatoria. Questi Enti prevedono spesso un servizio di facilitazione agli utenti, ai quali si sono rivolti fino all'80% di tutti i richiedenti (Comune di Russi).

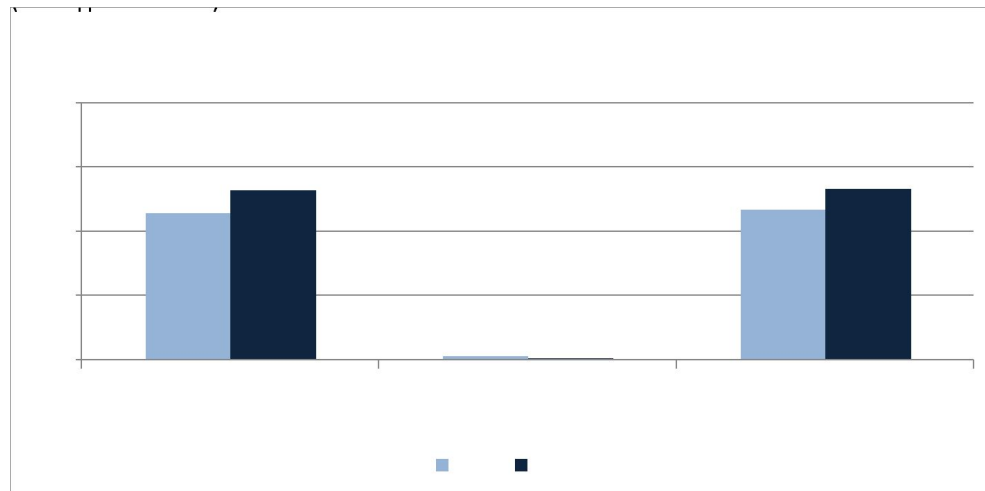
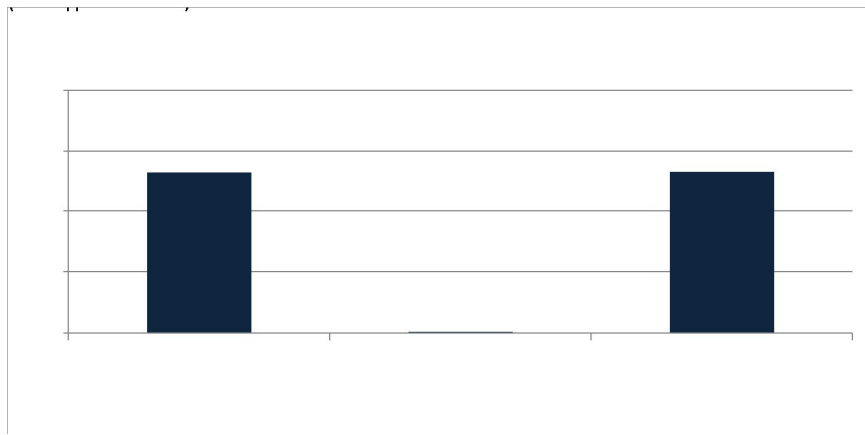
## Tasso di risposta

I Comuni contattati sono stati 59, il 98% dei quali ha fornito dati utili alla misurazione come nel 2015. Non esistono piattaforme di origine regionale per questo tipo di servizio.





## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



	Valori assoluti
Piattaforma regionale	na
Piattaforma autonoma	8.892
Piattaforma nazionale	na
Mail o pec (extrapiattaforma)	68
Tutti i casi on line	8.960
Totale (tutti i canali on e off line)	13.425

Il numero di iscrizioni inviate on line risulta essere pari al **67% del totale**. La **piattaforma autonoma è lo strumento più utilizzato** con 8.892 domande pari al 66,2% del totale delle iscrizioni pervenute.

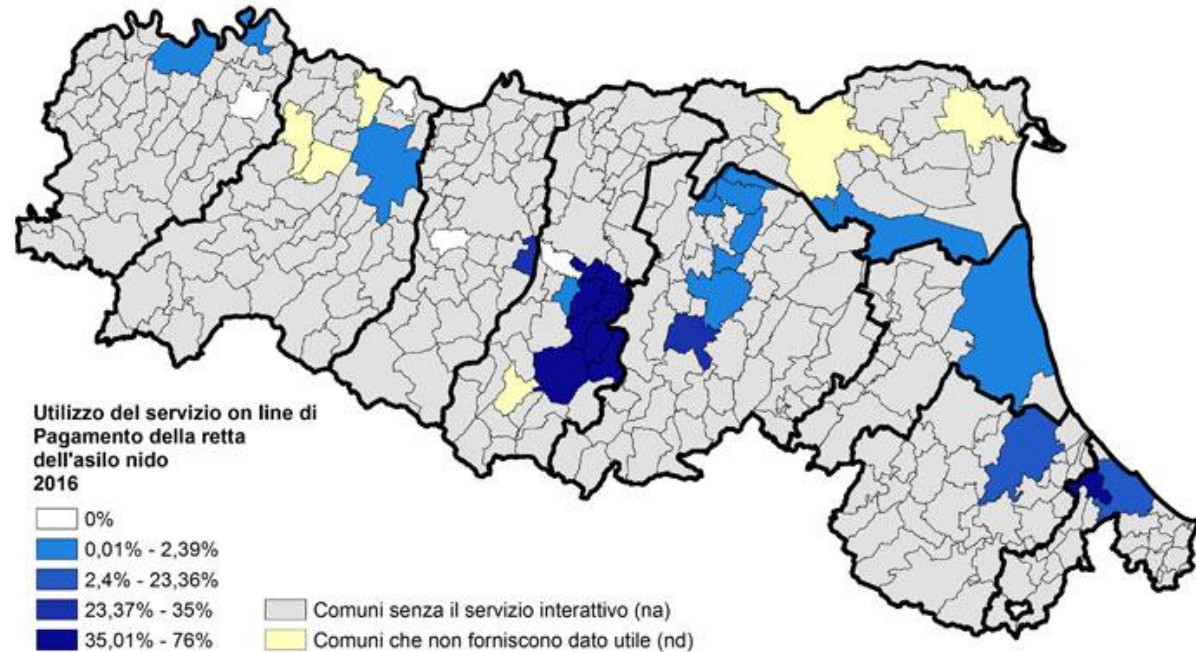
Il **confronto con l'anno precedente, possibile per 58 Comuni**, evidenzia l'**incremento generale delle iscrizioni on line (+9pp)** dovuto all'uso della piattaforma autonoma. In valore assoluto, le domande totali sono aumentate, così come, in parallelo, quelle presentate on line, mentre le richieste via mail/pec risultano in calo e residuali.

## ELEMENTI DI CRITICITA'

- Segnalazione di un Comune: «per semplificare la compilazione da parte dei cittadini, il servizio è integrato con l'anagrafe comunale. Questo comporta la necessità di richiedere credenziali fedERa con alto livello di affidabilità, aspetto che però può costituire un disincentivo all'utilizzo»

*Lo stesso comune ha previsto per il 2017 la necessità del solo livello medio: «Importante novità 2017 relativa all'iscrizione a fedERa per la presentazione delle domande online. Da quest'anno è richiesto un livello di affidabilità MEDIO, ottenibile indicando il proprio numero di cellulare al momento della registrazione (ed inserendo il codice ricevuto via SMS). Non è necessario seguire la procedura di incremento affidabilità, ad alto, proposta nella mail che vi arriverà a seguito dell'iscrizione»*  
*(<http://www.comune.cesena.fc.it/servizionline/scuola>)*

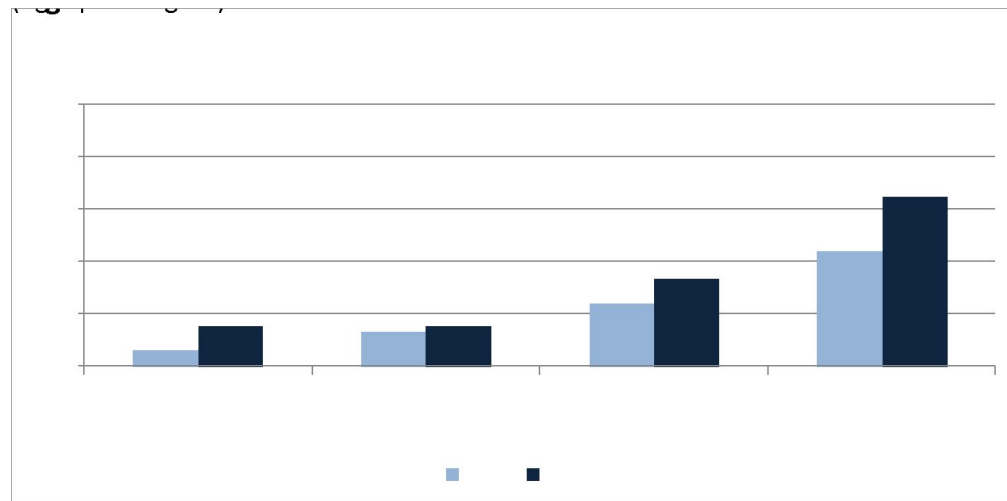
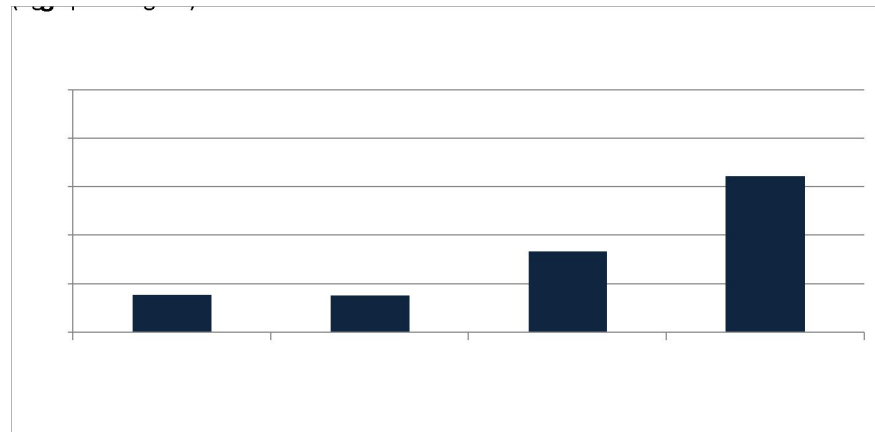
La distribuzione territoriale dei Comuni per livello di utilizzo del servizio è a macchia di leopardo con i casi più interessanti e con medie più elevate presenti nella provincia di Modena, ed in particolare negli 8 comuni dell'Unione Terre di Castelli (56%). **Il primato spetta a Santarcangelo di Romagna (RN) con il 76% delle rette per il nido pagate on line.** L'interazione on line è garantita prevalentemente dall'utilizzo della piattaforma di pagamento regionale **PAYER**.



## Tasso di risposta

I comuni contattati sono stati 37, di cui l'84%, in calo rispetto allo scorso anno, ha fornito dato utile.

## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



	Valori assoluti
Piattaforma regionale	901
Piattaforma autonoma	890
Piattaforma nazionale	na
Home banking (extrapiattaforma)	1.954
Tutti i casi on line	3.745
Totale (tutti i canali on e off line)	58.088

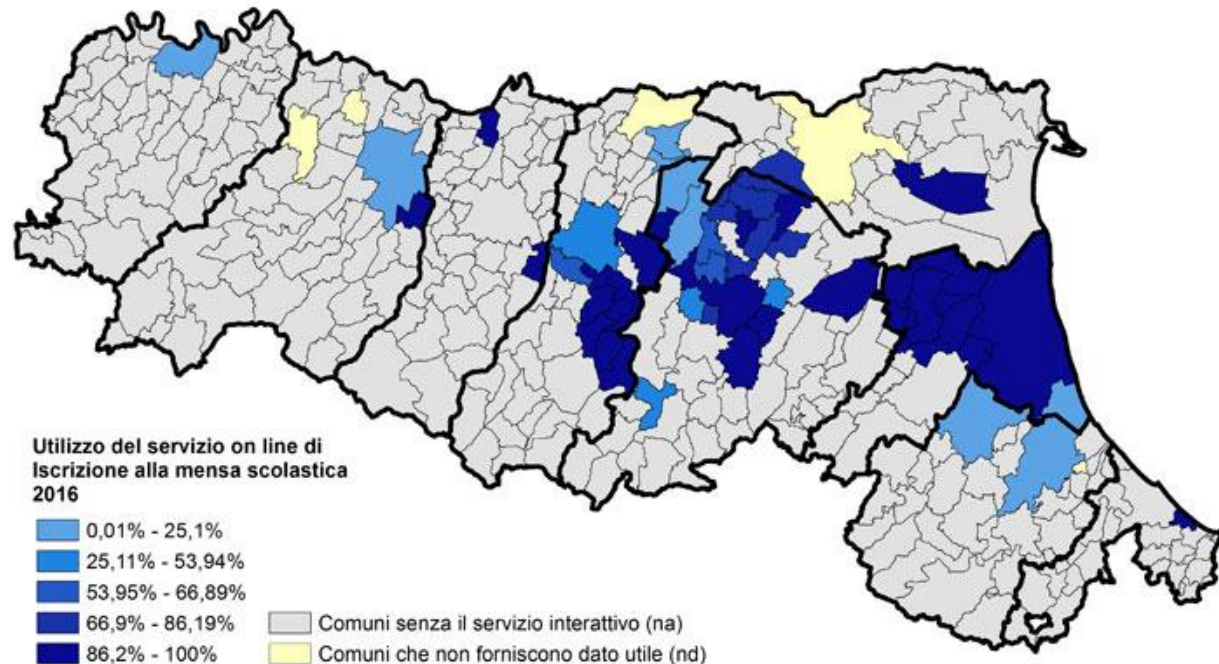
Il numero complessivo di pagamenti ricevuti è stato pari a circa 58.000 unità, **di cui effettuati on line circa 3.700 (6,4% del totale)**. I sistemi di **home banking sono stati quelli più utilizzati** con 1.954 pagamenti che rappresentano la **quota del 3% del totale**.

Il **confronto con l'anno precedente è possibile per 30 Comuni** e presenta una crescita dei casi on line rispetto al 2015 (+2pp). I dati in valore assoluto evidenziano un calo consistente di tutti i pagamenti (qualsiasi canale) rispetto al 2015 di circa 2.900 unità.

I valori più elevati di utilizzo si rilevano nella pianura centro-orientale del territorio regionale, grazie alla scelta di vari Comuni di rendere anche questo servizio ad iscrizione on line obbligatoria. Risulta molto significativo l'intervento delle Unioni di Comuni, ed in particolare Bassa Romagna, Terre di Castelli e Reno-Galliera, dove si registrano percentuali elevate di utilizzo.

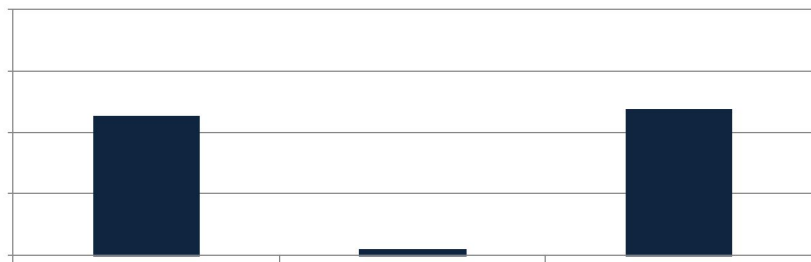
### Tasso di risposta

I Comuni contattati sono stati 63, di cui il 92% ha fornito dati utili alla misurazione, in calo di 4 pp rispetto allo scorso anno.

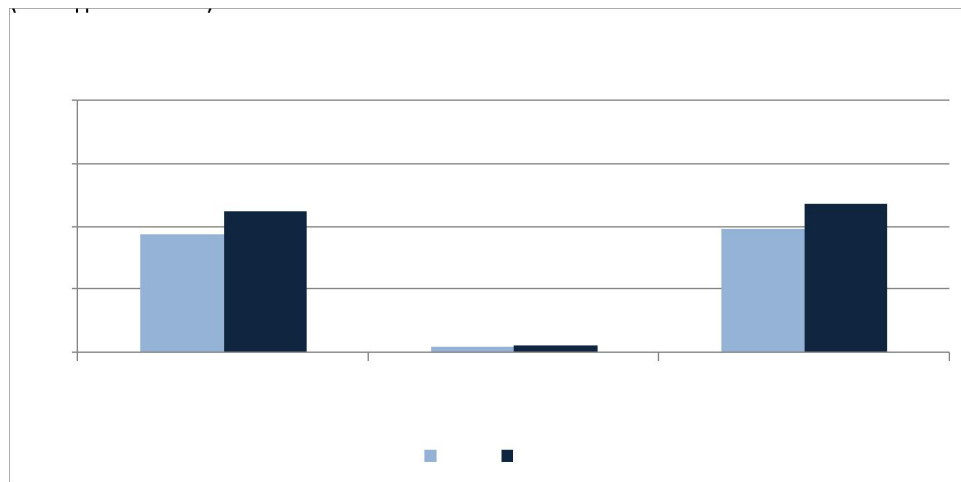




## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



## Iscrizione alla mensa scolastica



	Valori assoluti
Piattaforma regionale	na
Piattaforma autonoma	24.382
Piattaforma nazionale	na
Mail o pec (extrapiattaforma)	1.203
Tutti i casi on line	25.585
Totale (tutti i canali on e off line)	42.731

Il numero di iscrizioni inviate **on line risulta pari al 60%** del totale comprensivo di tutti i canali disponibili. La maggioranza delle iscrizioni on line avviene tramite **piattaforma autonoma (57% del totale delle iscrizioni)**, mentre è residuale l'iscrizione on line via mail o pec.

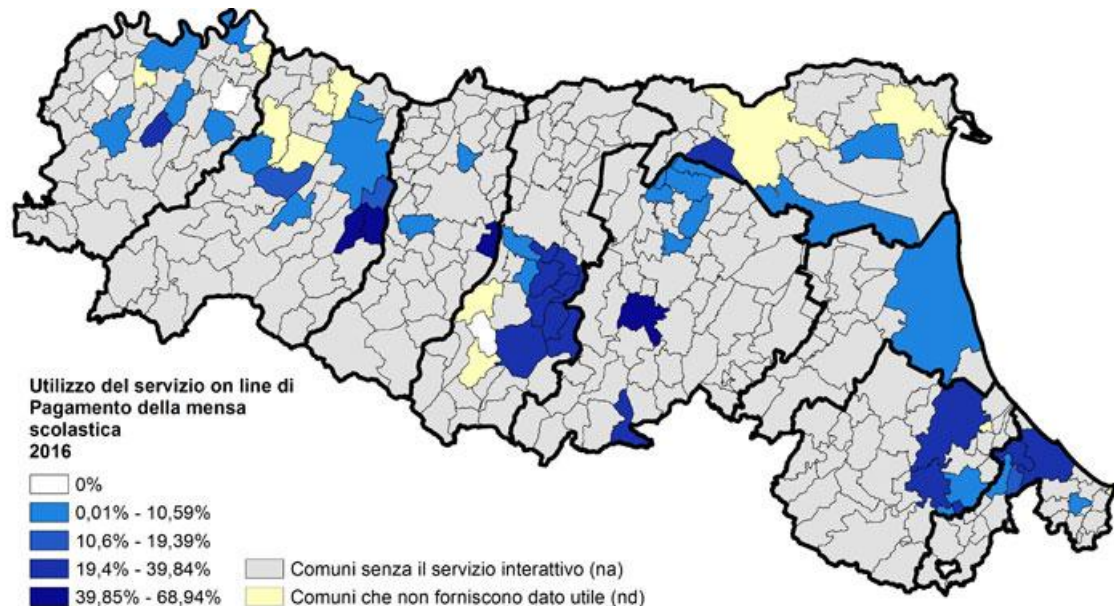
Il **confronto con l'anno precedente è possibile per 57 Comuni** e presenta una **crescita dei casi on line rispetto al 2015, grazie soprattutto alle piattaforme autonome (+9pp)**, a fronte peraltro di un **dato complessivo di richieste simile** (solo +250 domande circa).

La distribuzione territoriale dei Comuni che utilizzano i sistemi di pagamento on line è disomogenea: i valori più elevati si registrano per **Traversetolo (PR)** e **Casalgrande (RE)**, mentre vi sono risultati molto bassi anche per alcuni capoluoghi come Parma, Ravenna e Piacenza, che si assestano all'1% a causa dell'elevato numero complessivo di utenti del servizio.

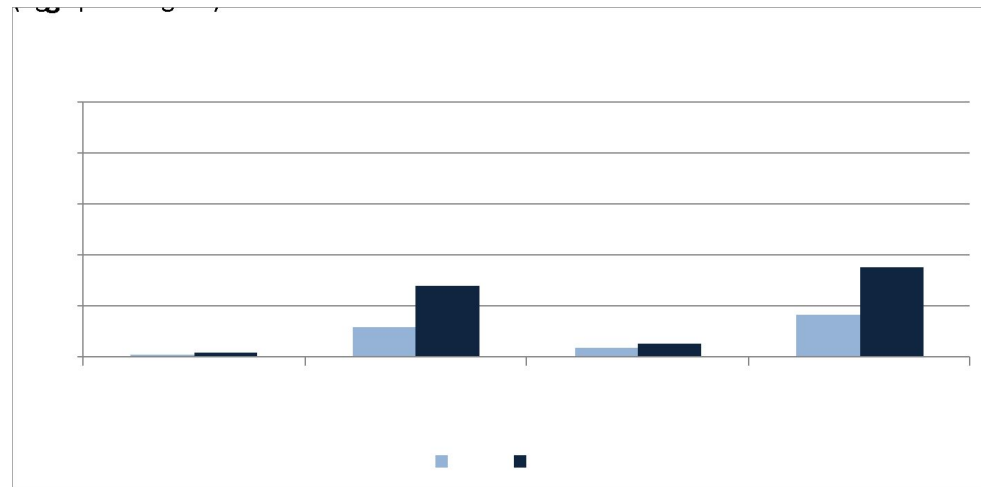
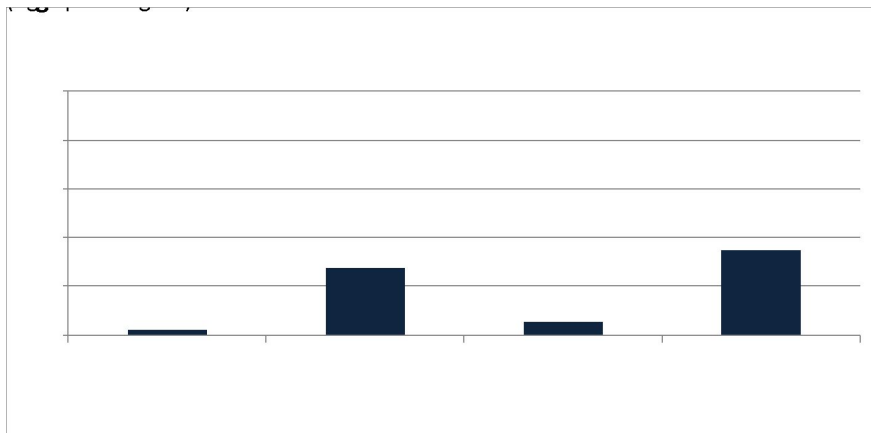
Il servizio viene erogato prevalentemente con la piattaforma regionale PayER.

## Tasso di risposta

I Comuni contattati sono stati 64, di cui l'81% ha fornito dati utili, in calo di 4 pp rispetto allo scorso anno.



## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



	Valori assoluti
Piattaforma regionale	4.544
Piattaforma autonoma	62.545
Piattaforma nazionale	na
Home banking (extrapiattaforma)	11.926
Tutti i casi on line	79.015
Totale (tutti i canali on e off line)	450.928

Il metodo di utilizzo del servizio più usato è quello delle piattaforme autonome, diffusa nei comuni di maggiore dimensione, che raccoglie il 14% dei pagamenti complessivi. **L'utilizzo al 18% (+10 pp rispetto allo scorso anno)** colloca questo servizio in una posizione «mediana» fra i casi di eccellenza (iscrizione ai servizi scolastici) ed i casi peggiori (pagamento delle contravvenzioni).

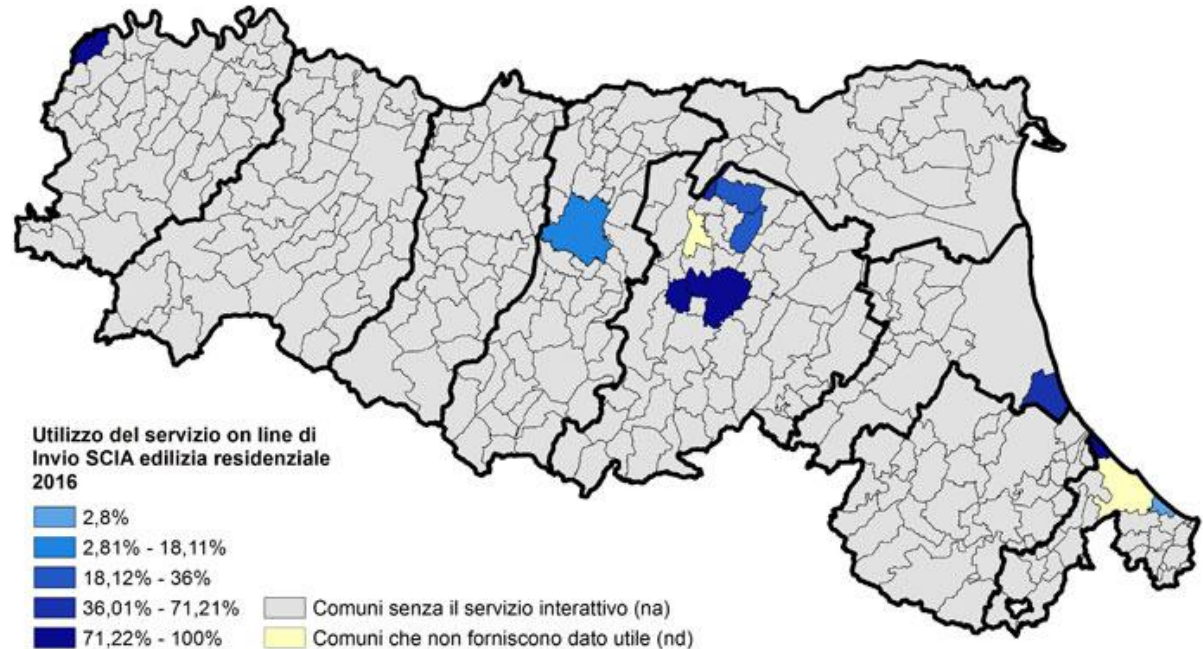
Il **confronto con l'anno precedente, possibile per 52 Comuni**, evidenzia un aumento di **7 pp di utilizzo delle piattaforme autonome** ed una sostanziale staticità dell'uso delle piattaforme regionali (messe a disposizione nei comuni più piccoli).

## ELEMENTI DI CRITICITA'

- In alcuni – seppur ridotti – casi, per pagare su piattaforma PAyER serve l'autenticazione Federa
- Tale situazione si riscontra anche per altre piattaforme (ad es. e-civis) con un «appesantimento» della procedura di pagamento
- Segnalazione da parte di un Comune: «Si è abbandonato l'uso della piattaforma (PAyER) per vari problemi: difficoltà di registrazione da parte degli utenti, pochi utenti in possesso di carta di credito, costo a volte elevato rispetto agli altri canali, (specialmente il bonifico on line spesso è gratuito), difficoltà di identificazione dei paganti che rientrano nel versamento effettuato dal sistema sul ccb del Comune»
- Il sistema dei «buoni pasto mensa» adottato da alcuni comuni rende difficoltosa la fornitura del dato ed una loro disomogeneità: alcuni comuni indicano i bambini iscritti; altri i buoni pasto acquistati, ecc.

I valori di utilizzo del servizio on line più elevati si rilevano nei **Comuni di Bologna, Zola Predosa (BO) e Castel San Giovanni (PC)**, tutti con piattaforma autonoma ed attivata da più tempo rispetto a SIEDER.

Il servizio viene erogato utilizzando prevalentemente la piattaforma regionale SIEDER.

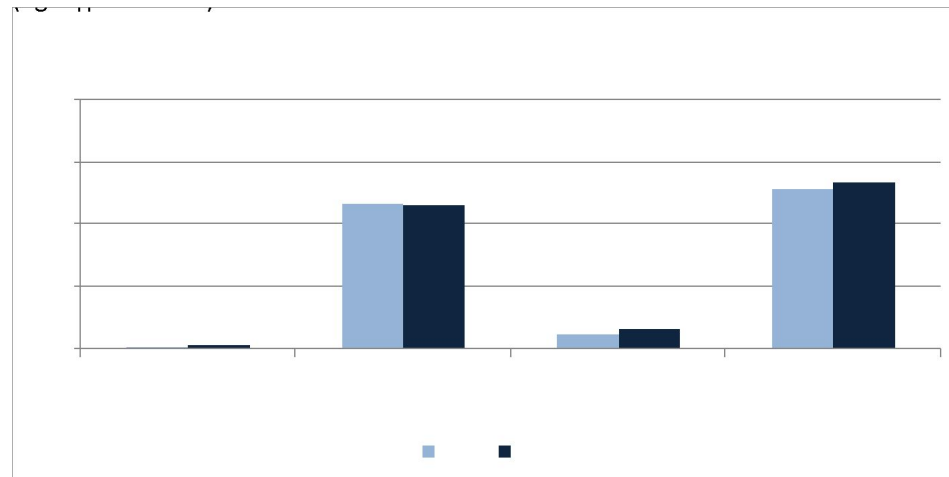
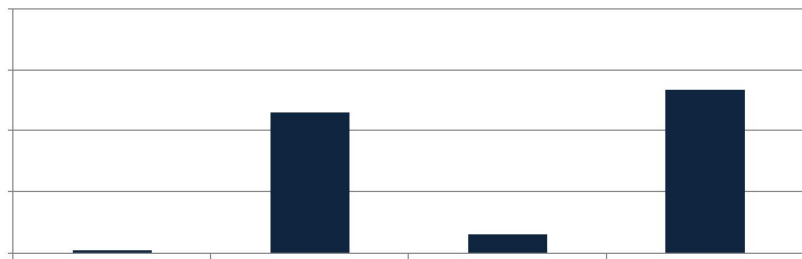


## Tasso di risposta

I Comuni contattati sono stati 12, di cui l'83% ha fornito dati utili, in diminuzione rispetto allo scorso anno.



## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



	Valori assoluti
Piattaforma regionale	48
Piattaforma autonoma	2.096
Piattaforma nazionale	na
Mail o pec (extrapiattaforma)	288
Tutti i casi on line	2.432
Totale (tutti i canali on e off line)	3.632

Il numero di pratiche presentate attraverso qualsiasi canale è di 3.632 unità, di cui quelle inviate on line sono 2.432 pari al **67% del totale**. Lo strumento più utilizzato è rappresentato dalle piattaforme autonome, ma il dato è decisamente influenzato dal 100% di utilizzo del Comune di Bologna.

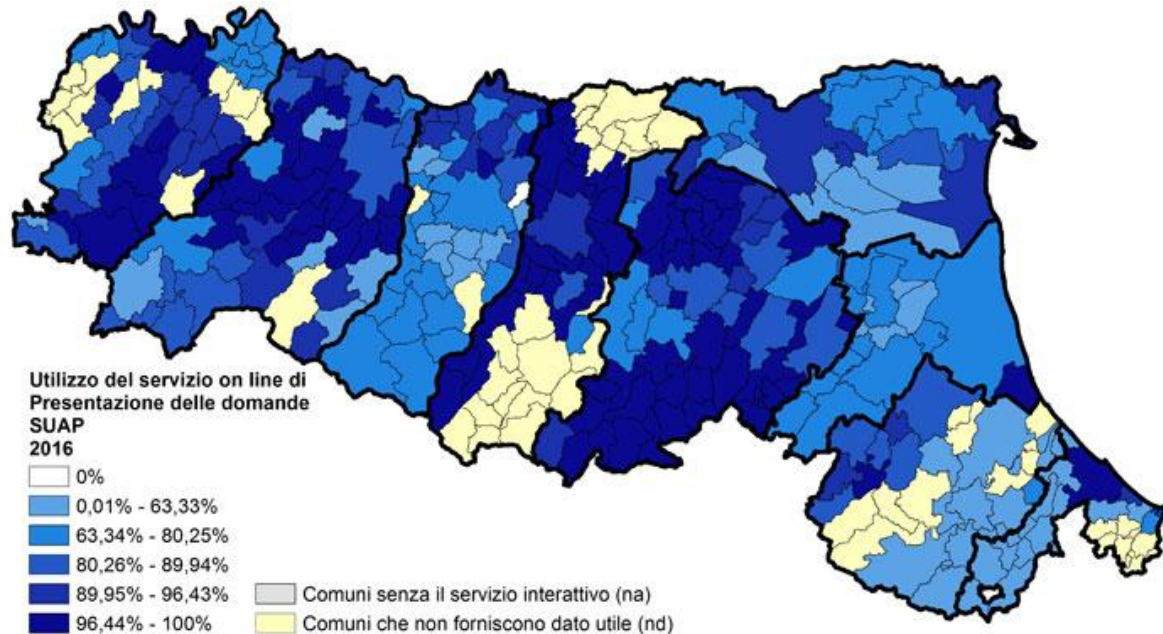
Il **confronto con il 2015 riguarda solo 10 Comuni**, di cui 8 che usano la piattaforma regionale e 4 che usano la piattaforma autonoma. Si verifica un incremento complessivo delle pratiche on line, in particolare dovuto a quelle inviate via mail o pec. Si rileva comunque un **timido aumento delle domande on line (+3pp)**.

## ELEMENTI DI CRITICITA'

- Segnalazione da parte di un Comune: «la piattaforma SIEDER per la presentazione delle pratiche non viene utilizzata e non viene nemmeno “caldeggiata” in quanto non è ancora interfacciata con il nostro programma del Protocollo automatico della Datagraf, pertanto la registrazione delle pratiche richiede una procedura che al momento crea problemi e non è per niente funzionale»

Pur essendo il livello di utilizzo del servizio elevato (84,5%), **deve essere evidenziata la quota significativa di domande gestite ancora con modalità off line nonostante l'obbligo normativo di effettuare la presentazione per via telematica.** Si evidenzia l'aumento di 9 comuni «passati» alla piattaforma nazionale delle Camere di Commercio e di 11 comuni che forniscono dati utili alla misurazione.

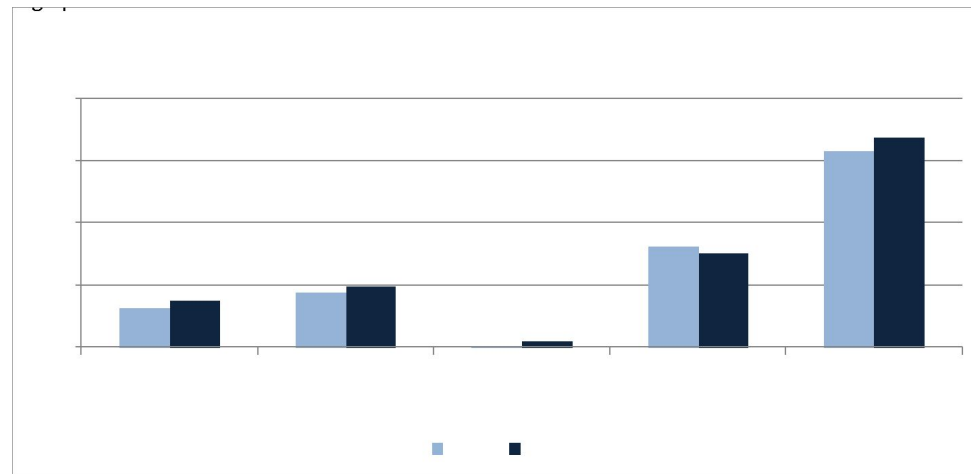
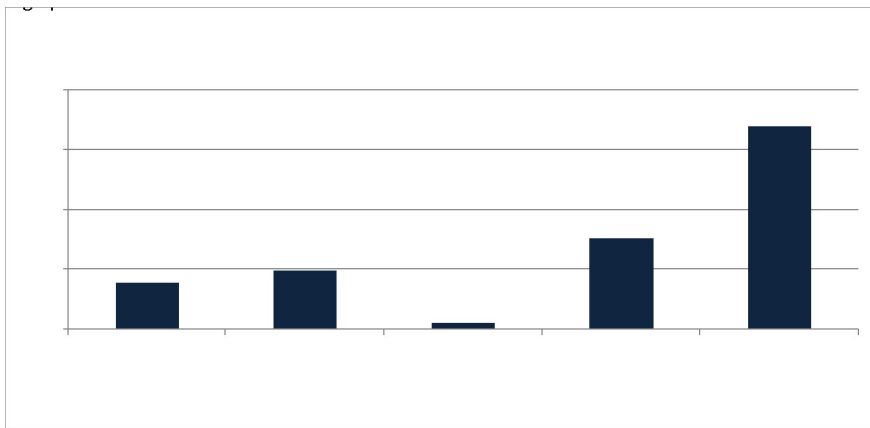
Il livello di utilizzo del servizio è elevato in buona parte del territorio regionale, fino al 100% di gestione on line, ma **risulta essere molto diversa** la consistenza del numero di domande: si va dalle 4 domande di Rolo alle 3.009 di Carpi.



## Tasso di risposta

I Comuni di cui si dispongono dati utili sono 279 su 334, 84% del totale, in aumento rispetto allo scorso anno

## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



	Valori assoluti
Piattaforma regionale	26.290
Piattaforma autonoma	32.955
Piattaforma nazionale	3.618
Pec (extrapiattaforma)	50.705
Tutti i casi on line	113.568
Totale (tutti i canali on e off line)	133.951

Il **canale più utilizzato è ancora la PEC con 50.705** domande inviate on line, pari al 38% di tutte le domanda. L'uso delle piattaforme presenta valori più bassi: quelle autonome hanno ricevuto  $\frac{1}{4}$  delle domande totali; quella regionale  $\frac{1}{5}$ .

Il confronto **con il 2015 è possibile per 259 Comuni** ed evidenzia un **aumento delle domande inviate on line (+6 pp)** rispetto allo scorso anno, **a scapito della gestione via PEC e soprattutto della gestione off line.**

Le piattaforme autonome e quella regionale (SUAPER) aumentano di 3 pp, mentre la piattaforma nazionale solo di 2pp.

## ELEMENTI DI CRITICITA'

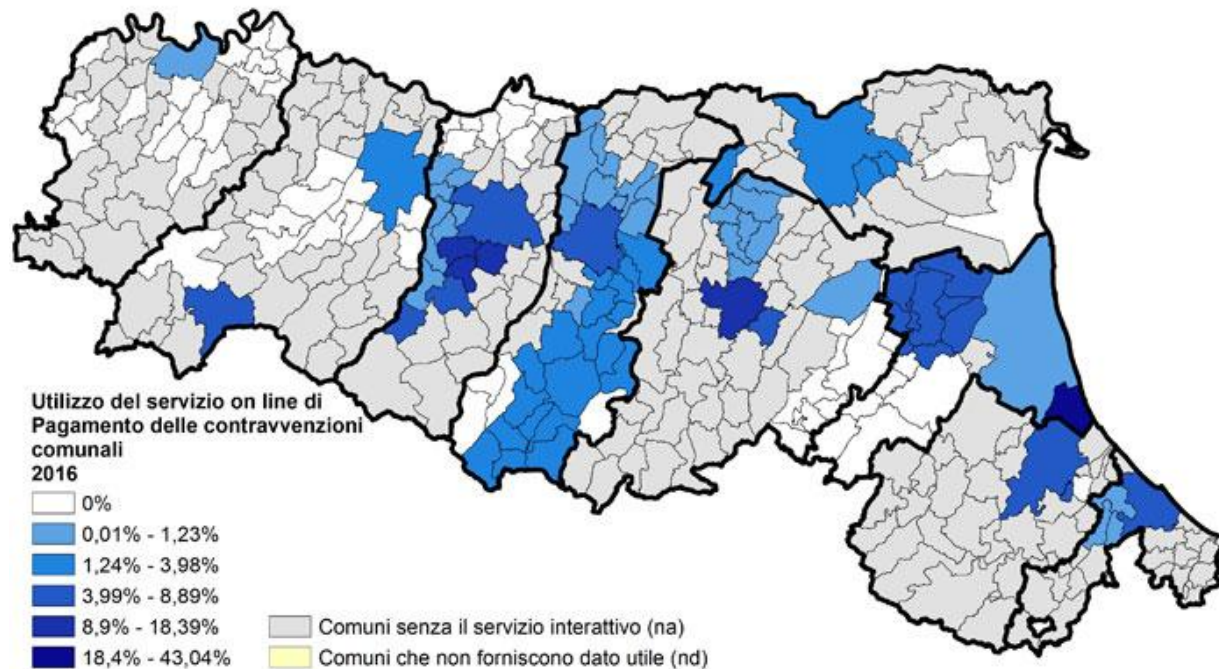
- È ancora evidente un significativo uso della presentazione off line (cartaceo), nonostante la previsione di presentazione obbligatoria on line.
- E' stato espresso dai comuni un disinteresse totale a conoscere lo stato di utilizzo delle piattaforme e della loro incidenza sul totale delle pratiche: "è una cosa che interessa solo la regione e dovrebbe farsi una piattaforma che le consente di accedere direttamente ai dati senza chiederli ai Comuni"...



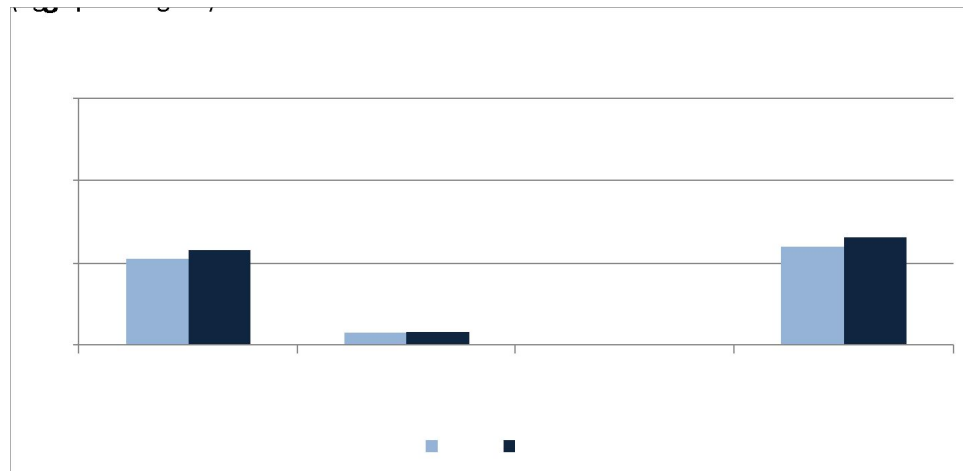
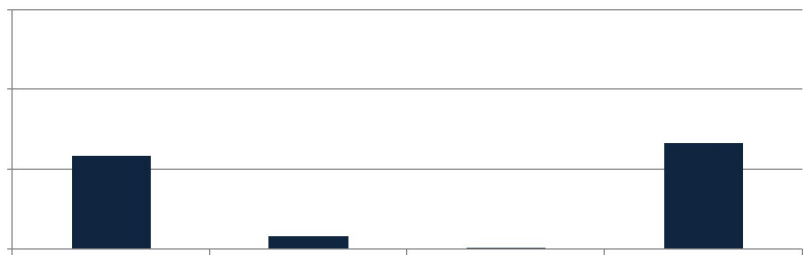
I dati di maggiore interesse in merito all'utilizzo del servizio on line sono variamente distribuiti sul territorio, mentre a Modena l'andamento appare più omogeneo. Il dato migliore è quello di **Cervia (RA)**, con il **43% delle contravvenzioni pagate on line** sul totale pagato nel 2016.

## Tasso di risposta

Grazie alla collaborazione con il Servizio Regionale «Politiche per la sicurezza» sono disponibili tutti i dati necessari alla misurazione.



## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



	Valori assoluti
Piattaforma regionale	91.860
Piattaforma autonoma	12.596
Piattaforma nazionale	na
Home banking (extrapiattaforma)	72
Tutti i casi on line	104.528
Totale (tutti i canali on e off line)	1.579.055

Il pagamento delle contravvenzioni on line si assesta a livello generale al 7%, con decisa prevalenza di utilizzo per la piattaforma regionale Payer.

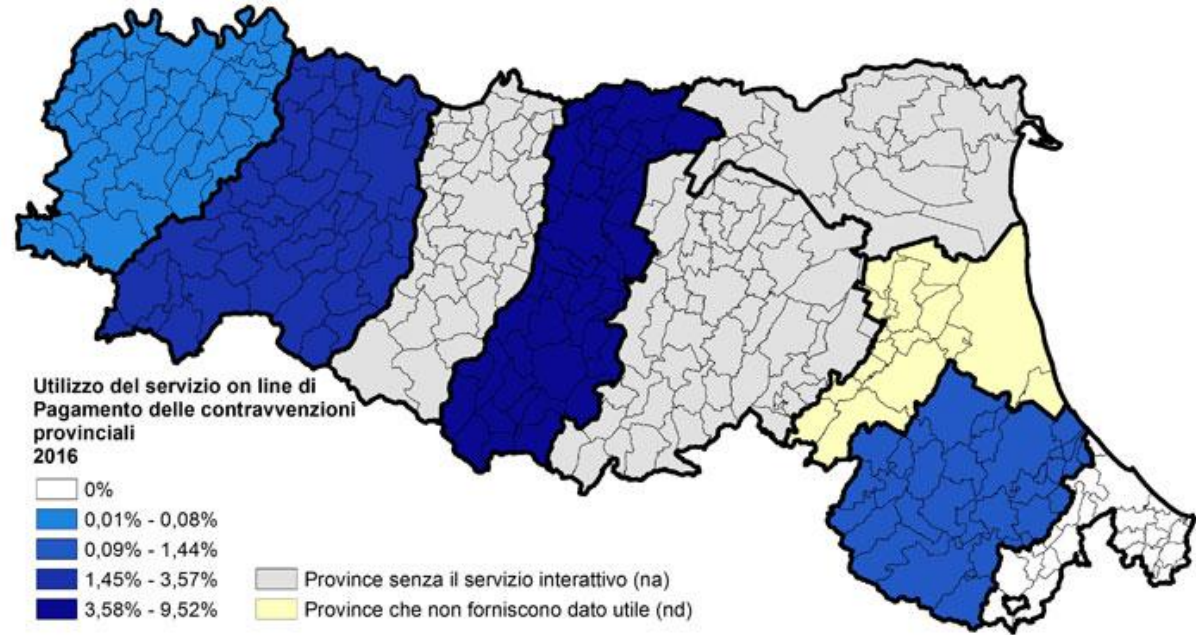
Si deve evidenziare, prima di effettuare il confronto, **un elemento proprio di questo servizio: il passaggio dalla precedente piattaforma CNER burò all'attuale Payer che non si è ancora definitivamente completato.** Ciò fa sì che i dati da considerare per il confronto sono quelli di **170 Comuni**, secondo il metodo di comparazione utilizzato: si tratta di quelli che hanno attivato il servizio nel 2016 e di quelli che l'avevano nel 2015 ma non l'hanno più nel 2016. Il confronto evidenzia un **amento di utilizzo del servizio a livello generale di 1 punto percentuale**, soprattutto al corrispondente aumento dell'uso della piattaforma Payer.

I risultati di utilizzo sono molto esigui: solo la provincia di Modena ha un dato interessante, pari al 9,5% di utilizzo ma ha un totale di 21 multe pagate; solo nella provincia di Forlì-Cesena, il numero delle contravvenzioni totali pagate è di un certo rilievo (circa 6.000 contro le 21 di Modena, le 28 di Parma, le 75 di Rimini e le 1.200 di Piacenza).

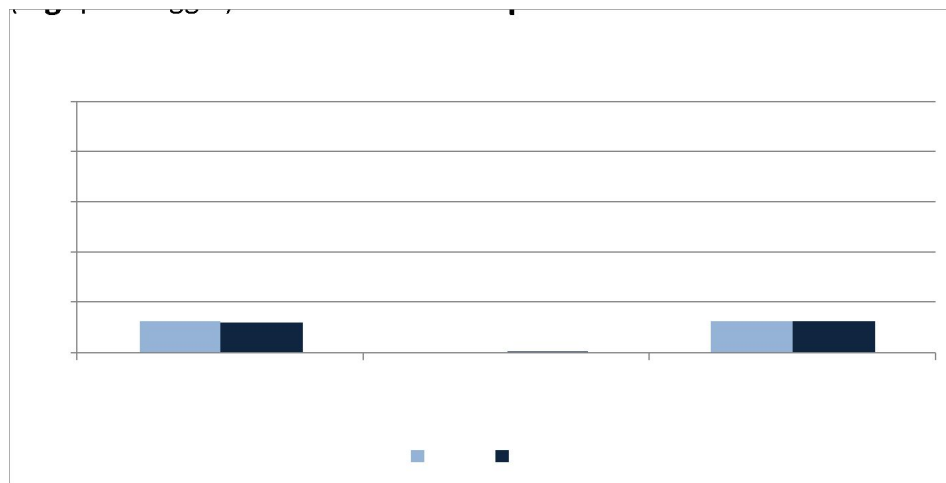
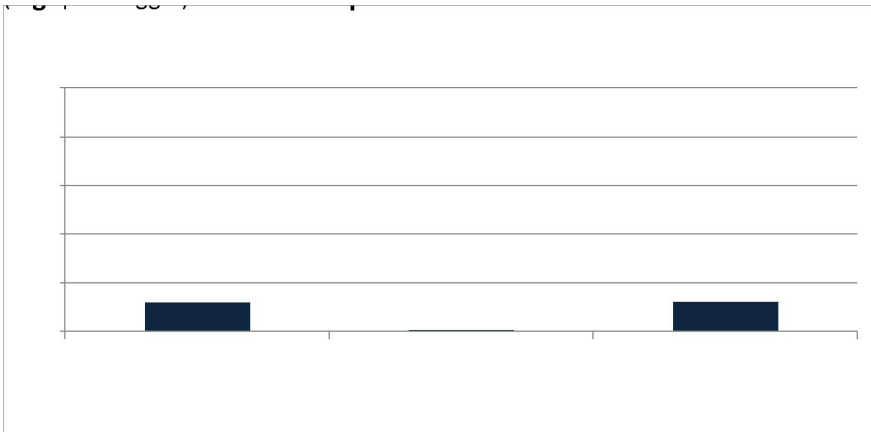
Il servizio viene erogato utilizzando esclusivamente la piattaforma regionale PAYER.

### Tasso di risposta

Le Province contattate sono state 6, ma solo 5 hanno fornito dati utili con un incremento di 1 unità rispetto al 2015.



## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



	Valori assoluti
Piattaforma regionale	88
Piattaforma autonoma	na
Piattaforma nazionale	na
Home banking (extrapiattaforma)	3
Tutti i casi on line	91
Totale (tutti i canali on e off line)	7.357

I dati sia in valore assoluto che in percentuale evidenziano una sostanziale staticità dei valori rilevati fra il 2015 e il 2016.

L'utilizzo del servizio è molto ridotto, così come il numero complessivo di contravvenzioni elevate e riscosse dalle amministrazioni provinciali considerate.

Tutto il territorio regionale può usufruire del servizio tramite la piattaforma regionale MIMUOVO. I gestori sono:

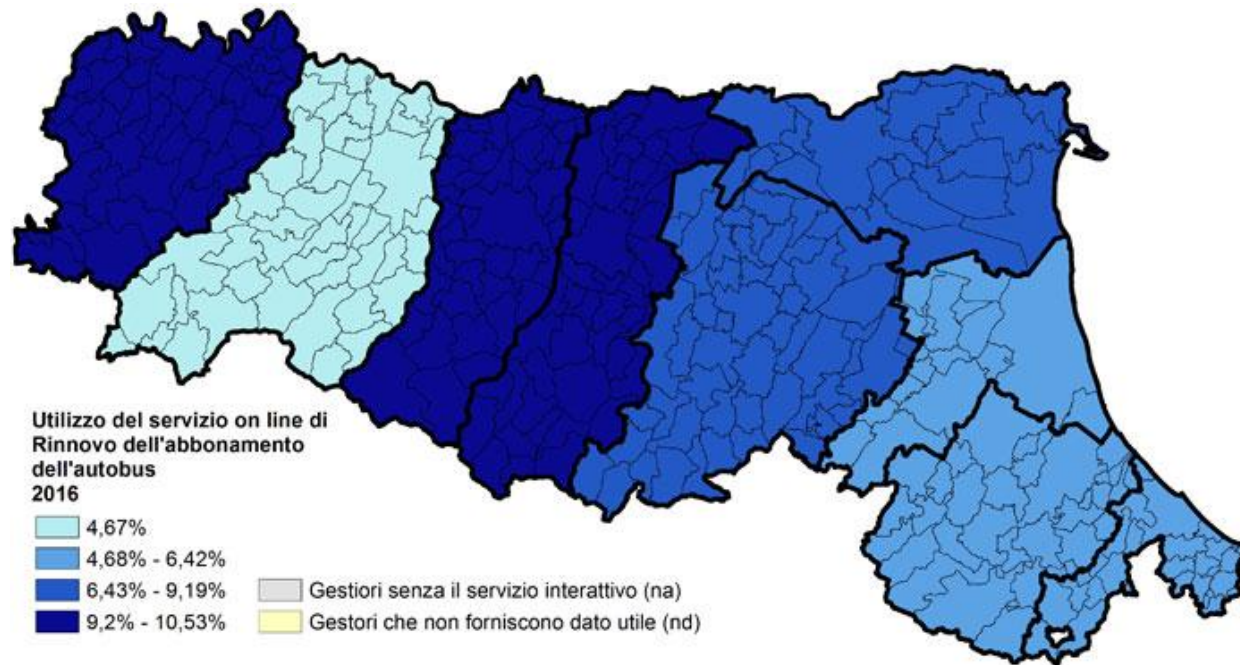
gestori sono:

PC-RE-MO = SETA

PR= TEP

BO-FE = TPER

RA-FC-RN = START ROMAGNA



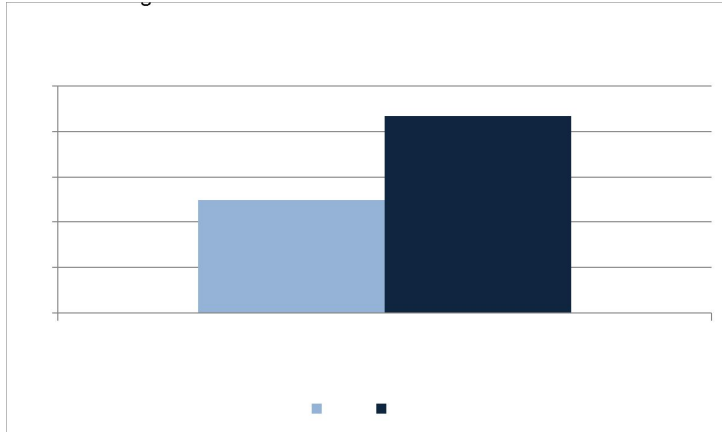
### Tasso di risposta

Tutti i 4 enti gestori hanno fornito dati utili, come nel 2015



# Rinnovo dell'abbonamento dell'autobus

## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



	Valori assoluti
Piattaforma regionale	42.839
Piattaforma autonoma	na
Piattaforma nazionale	na
Home banking (extrapiattaforma)	nd
Tutti i casi on line	42.839
Totale (tutti i canali on e off line)	493.855

Dei quasi 500.000 pagamenti on line per il rinnovo dell'abbonamento dell'autobus, 42.839 pari al 8,7% avviene tramite la piattaforma di pagamento regionale P AyER. Per una completezza di informazione si riporta che TPER fornisce dati relativi ad abbonamenti annuali (comparabili con l'anno precedente), ma non riesce a rilevare separatamente i pagamenti on line da quelli tramite home banking, così come tutte le altre. Il confronto con il 2015 è possibile per tutte le aziende, rilevando un incremento dei rinnovi on line di 4 pp, pari a circa 20.000 pagamenti in più.

I dati in valore assoluto evidenziano sia un aumento interessante dei rinnovi avvenuti via piattaforma, ma anche un aumento molto significativo dei rinnovi totali, a testimonianza dell'andamento positivo delle politiche regionali per il trasporto pubblico in Emilia-Romagna di incentivazione dell'utilizzo di mezzi pubblici anche in ottica di mobilità sostenibile.



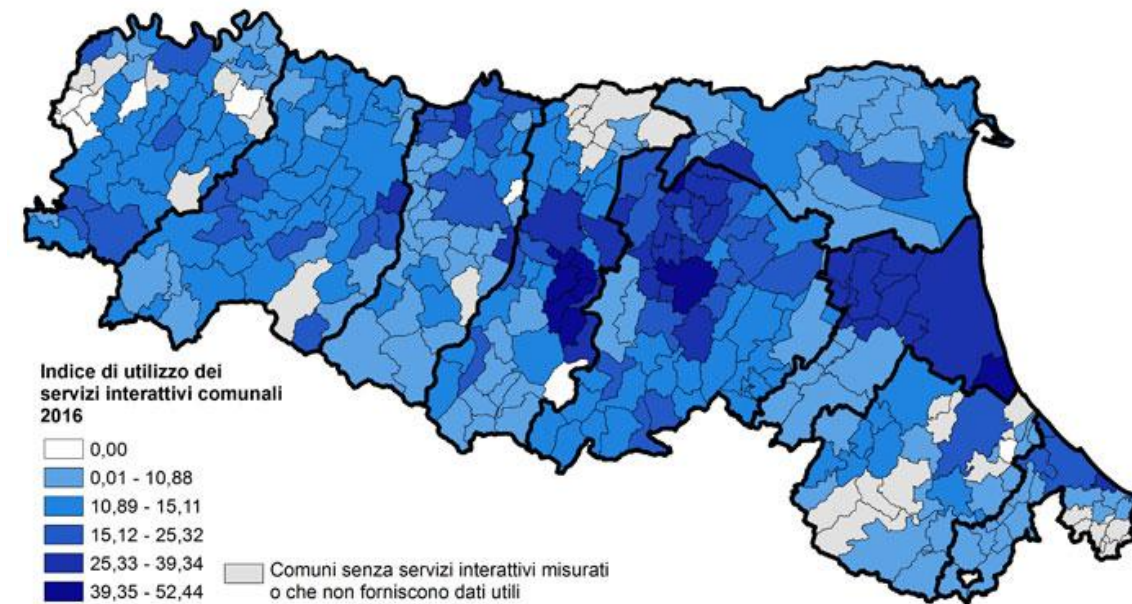
## METODOLOGIA

L'indice di utilizzo dei servizi interattivi comunali è calcolato come media di utilizzo dei servizi interattivi di competenza comunale effettivamente raggiunta dai comuni ma ponderata **in base al rapporto fra servizi effettivamente attivati e con dati utili e quelli potenzialmente attivabili nei comuni sui seguenti 8 servizi:**

- richiesta certificati;
- iscrizione al nido;
- pagamento della retta del nido;
- iscrizione alla mensa scolastica;
- pagamento della retta per la mensa scolastica;
- presentazione della scia edilizia residenziale;
- presentazione delle domande SUAP;
- pagamento delle contravvenzioni comunali per violazione codice della strada),

tenendo conto della mancanza del servizio fisico (nido). La valutazione dell'uso è basata sulla disponibilità del dato utile formato dal **RAPPORTO FRA IL NUMERO DI DOMANDE/TRANSAZIONI ON LINE SUL TOTALE DELLE DOMANDE/TRANSAZIONI EFFETTUATE CON QUALSIASI CANALE**. Pertanto, un Comune potrebbe avere attivato il servizio interattivo, ma se non fornisce o non è in grado di fornire il dato utile, ciò influisce comunque sul risultato finale dell'indice perché viene trattato al pari di un servizio interattivo non attivato.

# INDICE DI UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI COMUNALI



A parte alcune situazioni isolate nei territori montani e nel piacentino, dove l'indice è pari a 0, nel resto del territorio sono individuabili concentrazioni di casi positivi attorno ai capoluoghi e nei comuni limitrofi. Particolarmente interessante è la situazione che si evidenzia in **alcune Unioni, che hanno messo a disposizione dei Comuni servizi interattivi (anche di origine regionale), come l'Unione Terre di Castelli, l'Unione Reno-Galliera e l'Unione Terre d'acqua (fra modenese e bolognese):** i cittadini di questi territori hanno usato i servizi interattivi messi a disposizione dagli enti locali di riferimento ed alcune scelte hanno inciso decisamente sull'utilizzo dei servizi on line.

Classe dimensionale	Descrizione	2014	2015	2016	2017
Comuni micro	fino a 3.000 abitanti	81	81	84	85
Comuni piccoli	da 3.000 a 5.000 abitanti	58	59	56	55
Comuni medi	da 5.000 a 15.000 abitanti	138	137	137	136
Comuni medio-grandi	da 15.000 a 50.000 abitanti	43	43	43	44
Comuni grandi	sopra 50.000 abitanti	13	13	13	13
Totale (*)		333	333	333	333

(\*) per garantire la comparazione il totale ed i dati sono stati riportati tutti al valore del totale 2017. In realtà il numero dei comuni era 340 nel 2014, 340 nel 2015, 334 nel 2016 e 333 nel 2017.

# INDICE DI UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI COMUNALI

## CONFRONTO 2015-2016

	2015	2016	→
Comuni micro	8,61	10,40	1,79
Comuni piccoli	10,49	11,57	1,08
Comuni medi	13,06	16,12	3,05
Comuni medio-grandi	14,05	19,76	5,71
Comuni grandi	19,68	21,12	1,44
<b>INDICE REGIONALE</b>	<b>11,94</b>	<b>14,66</b>	<b>2,72</b>

La media regionale del 2016 dell'indice si assesta al 14,66, in aumento di 2,72 punti; le medie per classe dimensionale evidenziano come l'indice di utilizzo sia nettamente migliore nei comuni grandi e peggiore nei comuni di minore dimensione.

Il dato interessante è che la performance dei comuni medio-grandi ha avuto l'aumento maggiore tra il 2015 e il 2016 passando da 14,05 a 19,76.

In Emilia-Romagna, i Comuni che hanno un indice di utilizzo maggiore di 40 sono 9 e non sono sempre capoluoghi o comuni grandi anzi è vero il contrario, così come è diversa la gamma dei servizi effettivamente attivati.

**Il risultato migliore si registra per il Comune di Bologna, che raggiunge l'indice di utilizzo più alto: 52,44 per 8 servizi interattivi effettivamente attivati.** Gli altri comuni con risultati rilevanti sono 6 comuni dell'Unione Terre di Castelli, Pieve di Cento (BO) e Cervia (RA).