



Benchmarking dell'e-government della PA Locale

Servizi interattivi, innovazione digitale, social PA

Il presente rapporto è stato realizzato da ERVET per la Regione Emilia-Romagna
in base al Piano Annuale delle attività 2018, scheda progetto C11/2018

Responsabile del progetto: Rita Trombini

Coordinamento di progetto: Silvia Ringolfi

Gruppo di lavoro: Valeria Dusmet, Silvia Ringolfi

Referente regionale: Barbara Santi – Coordinamento ADER

**Tematiche
Generali4**

**Contesto di
riferimento5**

**Metodologia Servizi
interattivi..... 7**

**Metodologia Indice di
Interattività.....47**

**Metodologia Indice
Utilizzo servizi..... 57**

**Metodologia Innova-
zione digitale.....70**

**Metodologia Indice
social.....79**

Servizi interattivi.....7

Aree tematiche10

Focus sui servizi comunali12

Piattaforme di erogazione13

Forme di autenticazione40

**Indice di interattività
dei servizi comunali47**

Confronto fra enti49

Buone pratiche51

Aree tematiche in pillole52

**Utilizzo dei servizi
interattivi nel 201757**

Dati sui singoli servizi59

Indice di utilizzo67

Utilizzo servizi sovracomunali.....68

Innovazione digitale70

Wifi – rete regionale71

Comuni senza wifi pubblici.....72

**Biblioteche – punti di diffusione
della conoscenza digitale73**

APP76

OPEN DATA78

Social PA79

Presenza sui social81

Indice di social networking.....83

Facebook85

Account generali e settoriali.....86

Qualità account generali88

Best practice92

Twitter95

Youtube99

Servizi interattivi

- Offerta di servizi interattivi
- Piattaforme di erogazione
- Forme di autenticazione
- Indice di interattività dei servizi comunali
- Utilizzo dei servizi on line da parte dei cittadini e delle imprese

Innovazione digitale

- Wifi pubblico
- App «regionali» e «locali»
- Biblioteche come luoghi di diffusione della conoscenza digitale
- Open data

Social PA

- Indice di social networking
- Facebook
- Twitter
- Youtube

Classe dimensionale	Descrizione	2017	2018
Comuni Micro	fino a 3.000 abitanti	82	82
Comuni Piccoli	da 3.000 a 5.000 abitanti	56	56
Comuni Medi	da 5.000 a 15.000 abitanti	136	135
Comuni Medio-Grandi	da 15.000 a 50.000 abitanti	44	45
Comuni Grandi	sopra 50.000 abitanti	13	13
Comuni Totali (*)		331	331

Caratteristiche territoriali	2018
Montagna	119
Pianura	202


(*) Il 1° gennaio 2018 dalla fusione di Caminata, Nibbiano e Pecorara (PC) è nato il Comune di Alta Val Tidone. I dati del 2017 sono stati ricalcolati per garantire la comparazione fra le due annualità considerate.

Il numero effettivo dei Comuni nel 2017 era 333.

Classe dimensionale	Descrizione	2017	2018
Comuni Micro	fino a 3.000 abitanti	141.724	140.691
Comuni Piccoli	da 3.000 a 5.000 abitanti	223.282	222.336
Comuni Medi	da 5.000 a 15.000 abitanti	1.191.761	1.177.503
Comuni Medio-Grandi	da 15.000 a 50.000 abitanti	1.001.685	1.017.992
Comuni Grandi	sopra 50.000 abitanti	1.898.866	1.903.090
Popolazione complessiva		4.457.318	4.461.612

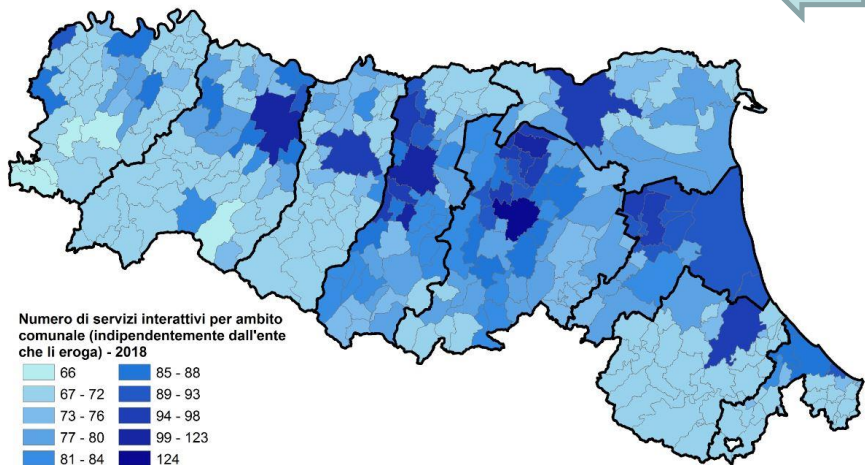
Caratteristiche territoriali	2017	2018
Montagna	462.515	461.777
Pianura	3.994.803	3.999.835

Metodologia di rilevazione dell'offerta di servizi interattivi

- Si considera interattivo un servizio che consente almeno la richiesta on line (level 3 di interazione secondo il modello eEurope), o il pagamento on line 
- Rilevazione di ogni servizio interattivo offerto con erogazione tramite piattaforme nei siti istituzionali di Comuni, Province, Regione, ASL, TPL, Camera di Commercio, ARPA, altri enti, ecc.
- La rilevazione è fatta per «soggetti destinatari» (cioè i cittadini e le imprese) per territorio comunale e non per soggetto erogante: se la piattaforma è presente nel sito della Regione Emilia-Romagna o di un ente nazionale, oppure se il servizio è erogato nel sito dell'Unione o della Provincia, il servizio si considera attivo on line per tutti i Comuni di riferimento.
- La rilevazione è avvenuta tra maggio e agosto 2018. Per i servizi di competenza regionale si è proceduto in collaborazione con il Servizio regionale Coordinamento politiche di accesso ai servizi digitali per imprese e cittadini e di altri servizi regionali nell'ambito delle attività predisposte per la Cabina di Regia Digitale della Regione

LEVEL 1	Sono fornite all'utente informazioni sul procedimento amministrativo (es. finalità, termini di richiesta, ecc.) ed eventualmente sulle modalità di espletamento (es. sedi, orari di sportello).
LEVEL 2	Oltre alle informazioni, sono resi disponibili all'utente i moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali (es. modulo di variazione residenza o moduli di autocertificazione).
LEVEL 3	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse (es. il modulo può essere compilato e inviato on line) e viene garantita on line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione.
LEVEL 4	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse fornendo i dati necessari ed eseguire la transazione corrispondente interamente on line, incluso l'eventuale pagamento dei costi previsti.
LEVEL 5	L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse riceve informazioni (sono ricordate le scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.), che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato (c.d. pro-attività).
NONE	Servizio erogato offline, per il quale non esiste nemmeno una pagina web informativa.

Una prima quantificazione

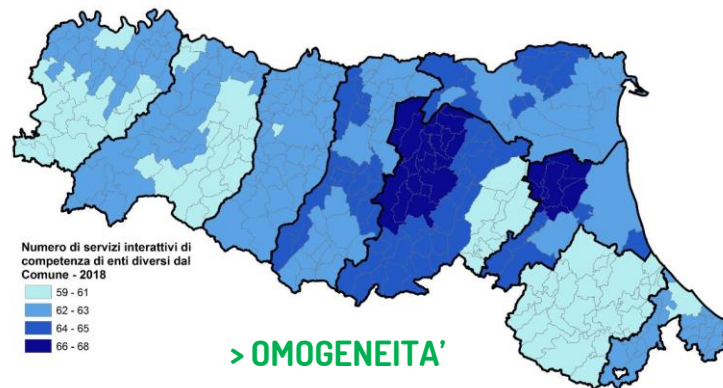
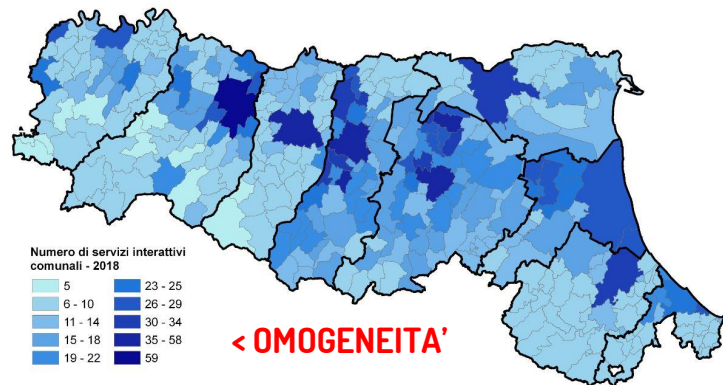


Numero servizi interattivi diversi: **215**

125 sono di competenza **COMUNALE**



90 sono di competenza di altri enti locali, Regione compresa



I cittadini del Comune di **Bologna** usufruiscono del numero maggiore di servizi (124), di cui 58 di competenza comunale. Il Comune di **Parma** ha il primato (59) nel numero di servizi interattivi comunali erogati. **Mezzani e Sant'Agata sul Santerno sono i comuni con meno di 5.000 abitanti** ad avere il numero maggiore di servizi comunali interattivi erogati (25) grazie soprattutto alle Unioni a cui appartengono

Andamento del numero di servizi interattivi rispetto all'anno precedente

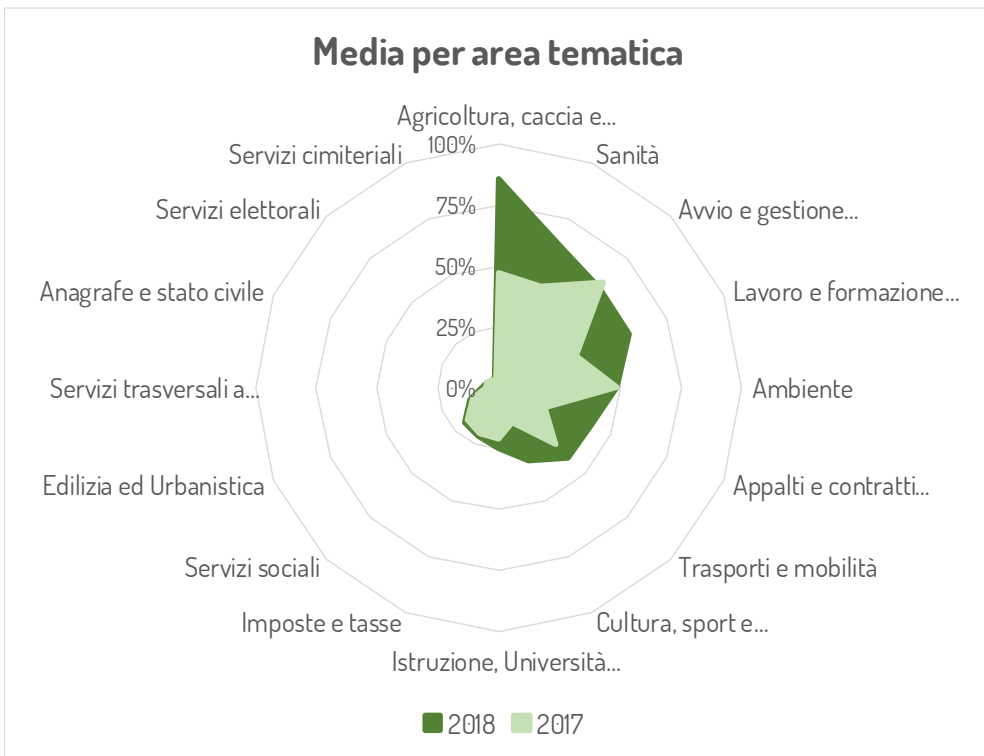
Competenza istituzionale prevalente	2017	2018	Andamento
ACER	1	1	=
ASL	15	15	=
ASP	0	1	>
CIIAA	2	3	>
Comune	120	125	>
Gestori TPL	3	4	>
Provincia	12	13	>
Regione	31	46	>
Unione	4	7	>
Totale	188	215	>

Continua ad aumentare, come rilevato anche negli anni precedenti, il numero dei servizi interattivi diversi messi a disposizione dalla PA locale in Emilia-Romagna.

L'aumento maggiore si rileva per i servizi di competenza dei **Comuni (+ 5)** e della **Regione (+ 15** rispetto all'anno precedente).

L'aumento in termini percentuali è del **14%** rispetto al 2017.

Approfondimento per area tematica



Rispetto all'anno precedente si assiste ad un netto miglioramento della media delle aree tematiche dove sono frequenti servizi di competenza regionale (agricoltura e ambiente) e della sanità.

Le aree tematiche a cui afferiscono soprattutto servizi comunali registrano aumenti di minore entità.

Il dato si spiega anche con l'aumento del numero di servizi interattivi, che non sempre hanno una copertura integrale del territorio.

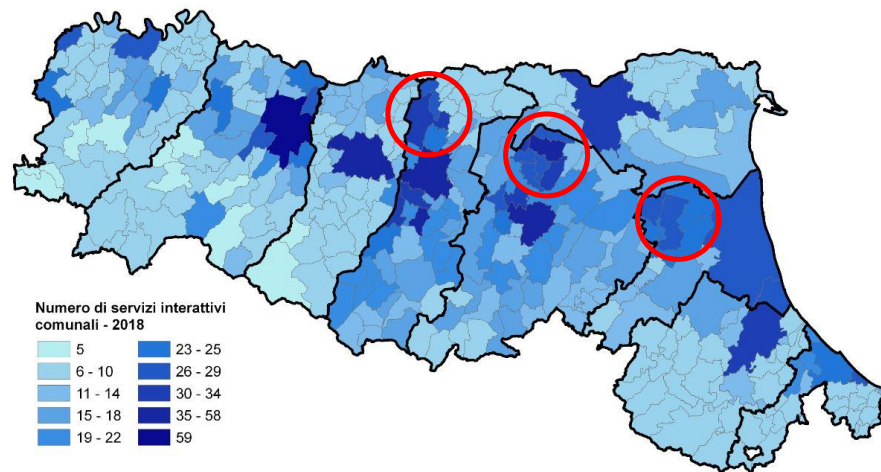
Approfondimento per area tematica: numero servizi

Area tematica	2017	2018	Andamento	scostamento pp media 2017-2018
Agricoltura, caccia e pesca	12	21	>	38%
Sanità	12	14	>	19%
Avvio e gestione attività di impresa	9	10	>	-3%
Lavoro e formazione professionale	9	11	>	23%
Ambiente	20	21	>	0%
Appalti e contratti con la Pa	3	5	>	20%
Trasporti e mobilità	15	16	>	7%
Cultura, sport e tempo libero	4	6	>	17%
Istruzione e diritto allo studio	14	13	<	4%
Imposte e tasse	14	14	=	1%
Servizi sociali	11	13	>	1%
Edilizia ed Urbanistica	24	26	>	1%
Servizi trasversali a più aree tematiche	14	17	>	2%
Anagrafe e stato civile	16	16	=	0%
Servizi elettorali	6	6	=	-1%
Servizi cimiteriali	5	6	>	1%

Il numero di servizi interattivi rilevati per area tematica è quasi sempre in aumento, a fronte però di una copertura spesso disomogenea del territorio regionale.

Ciò è evidente per le aree tematiche a cui afferiscono per lo più servizi di competenza comunale, come nel caso dei servizi elettorali (chiusura della piattaforma people provinciale per alcuni comuni del ferrarese) e dei servizi alle imprese (specifici che non afferiscono al SUAP), che infatti registrano variazioni in negativo.

Focus sui servizi interattivi comunali



Fra i primi Comuni per numerosità di servizi interattivi comunali erogati vi sono anche due **Comuni non Capoluogo: Maranello (MO) e San Pietro in Casale (BO)**

Parma	59
Bologna	58
Modena	42
Maranello	38
Reggio nell'Emilia	36
San Pietro in Casale	36

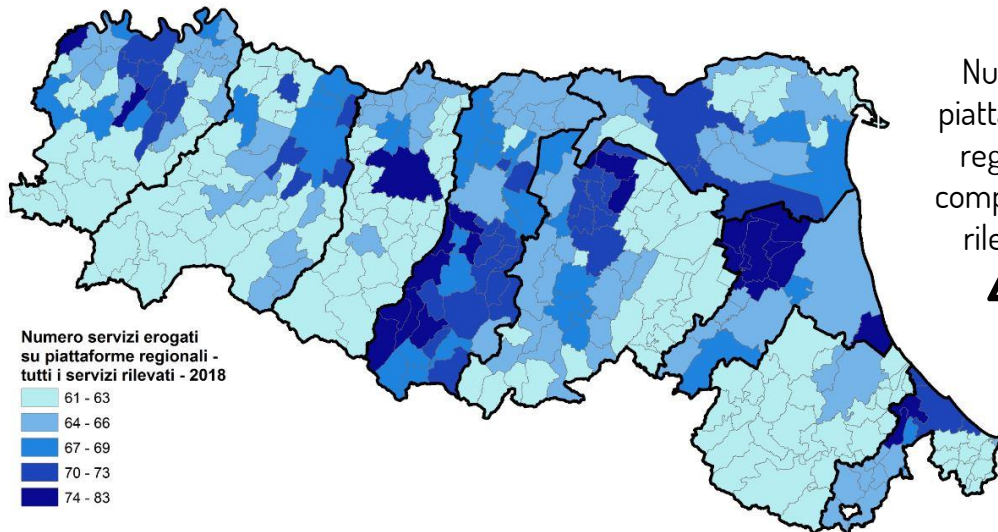
Numero medio servizi interattivi COMUNALI

	2017	2018	andamento
Comuni micro	8,5	9,1	0,6
Comuni piccoli	10,1	10,5	0,5
Comuni medi	12,7	14,2	1,6
Comuni medio-grandi	16,0	18,0	2,0
Comuni grandi	28,8	32,7	3,8
Montagna	9,7	10,5	0,8
Pianura	13,7	15,3	1,6

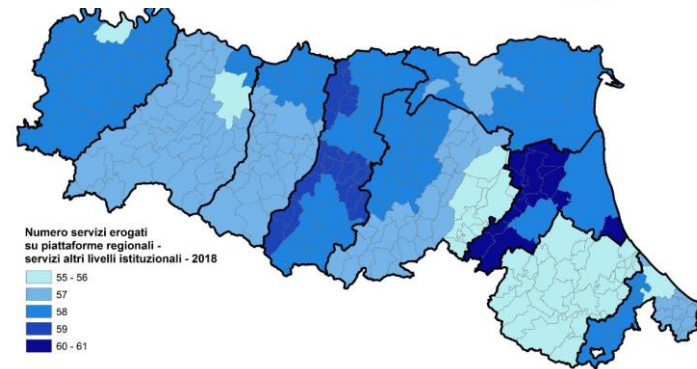
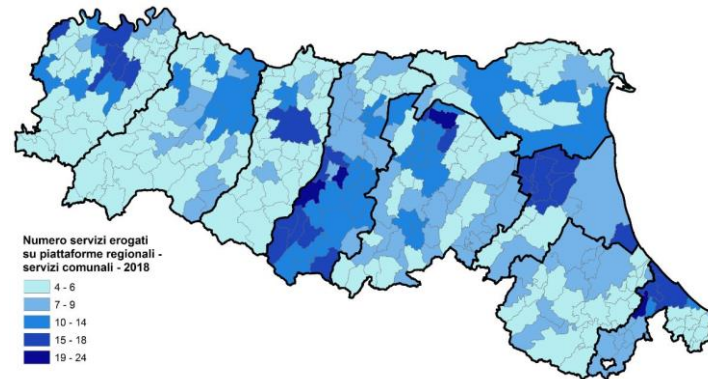
La dimensione demografica e le condizioni territoriali continuano ad influenzare il grado di sviluppo dell'offerta di servizi interattivi comunali; complessivamente, però, il gap fra comuni di montagna e pianura è minore rispetto al gap fra comuni piccoli e comuni grandi. Risulta confermata la **dimensione demografica come fattore maggiormente frenante.**

Per i comuni di minore dimensione, è decisivo il beneficio derivante dall'appartenenza ad Unioni ed all'omogeneizzazione dei sistemi informativi ○

Le piattaforme di erogazione dei servizi – PIATTAFORME REGIONALI

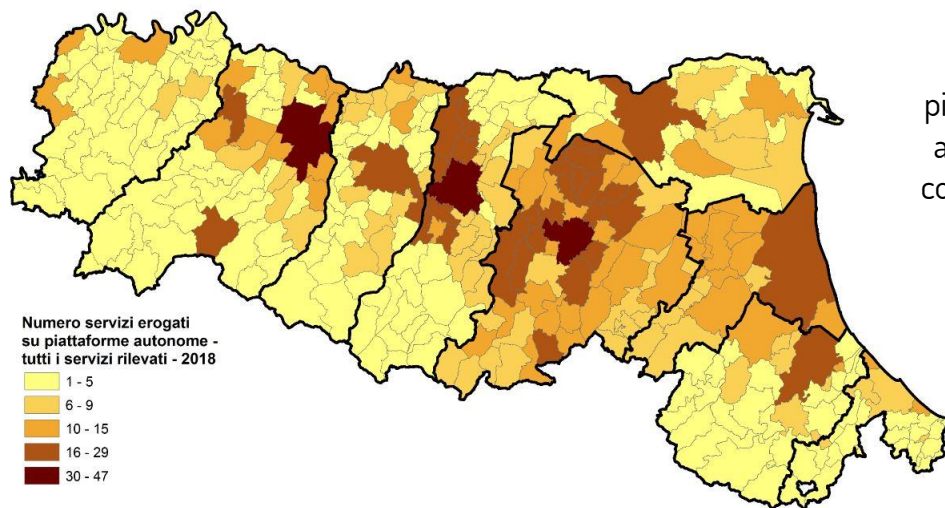


Numero piattaforme regionali complessive rilevate:
46

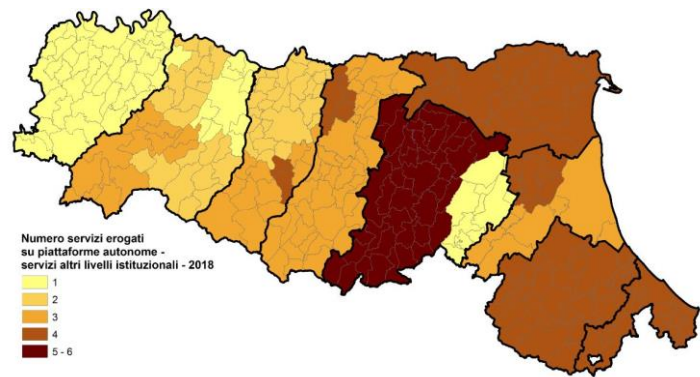
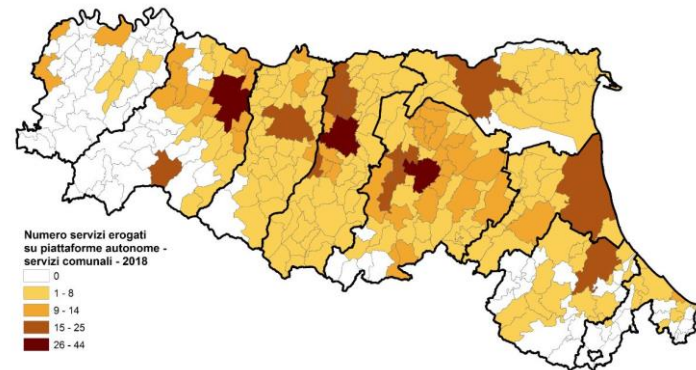


La netta maggioranza dei servizi interattivi è erogata su piattaforme **regionali**, ossia piattaforme realizzate dalla Regione Emilia-Romagna o da proprie società *in house* o altre strutture strumentali. Esse sono utilizzate soprattutto per l'erogazione di servizi di livelli istituzionali diversi da quelli comunali (Regione, ASL, ecc.) ma in larga parte, soprattutto per i comuni di minore dimensione e di montagna, anche per servizi comunali.

Le piattaforme di erogazione dei servizi – PIATTAFORME AUTONOME

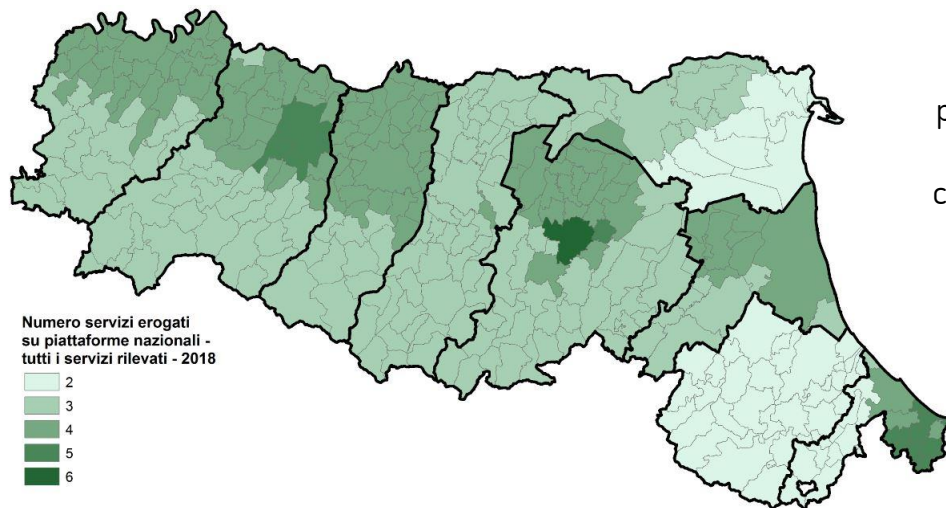


Numero piattaforme autonome complessive rilevate:
143

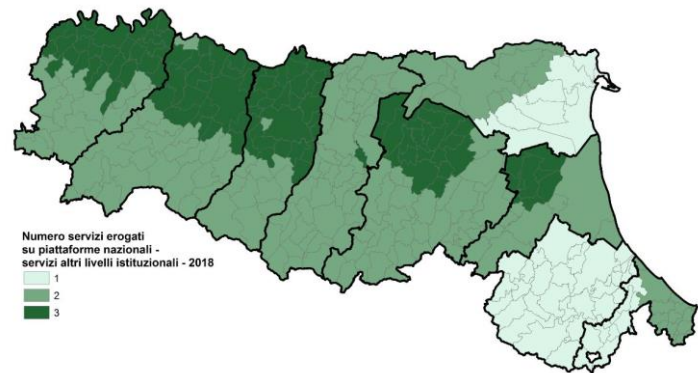
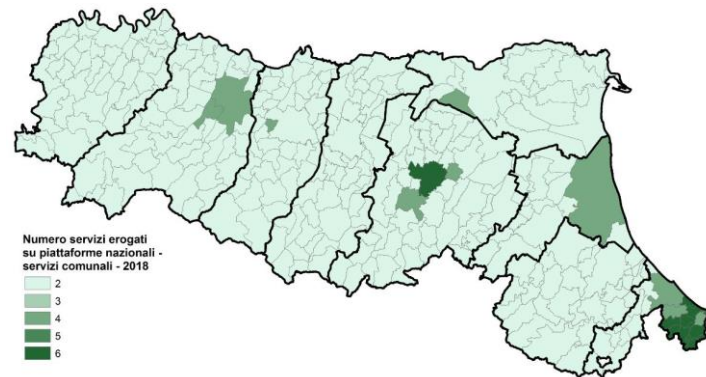


Una quota significativa di servizi interattivi è erogata su piattaforme **autonome**, ossia piattaforme realizzate dagli enti, oppure «comprate» sul mercato. Esse sono utilizzate soprattutto dai Comuni di maggiore dimensione e per servizi di propria competenza. Le piattaforme autonome sono utilizzate – fra gli altri enti – soprattutto dalle ASL. Buona parte del territorio regionale più «lontano» (Piacenza, Parma, Forlì-Cesena e Rimini) non ha servizi interattivi erogati su piattaforme autonome.

Le piattaforme di erogazione dei servizi – PIATTAFORME NAZIONALI



Numero piattaforme nazionali complessive rilevate:
7



Una quota molto esigua di servizi interattivi di competenza locale è erogata su piattaforme **nazionali**, ossia piattaforme messe a disposizione da enti pubblici e soggetti privati di rilievo nazionale, come ad esempio Poste Italiane (pagamento imposte e altre tariffe), Ministero dell'Interno per la prenotazione della Carta di Identità elettronica e Unioncamere (Impresa in un giorno per SUAP), per alcuni comuni del riminese. Tra gli altri enti che erogano servizi interattivi con piattaforme nazionali vi sono anche le Camere di Commercio.

Le piattaforme di erogazione e le forme di autenticazione – QUALI E QUANTE IN EMILIA-ROMAGNA?

Da qualche anno la rilevazione comprende anche l'identificazione della **piattaforma specifica di erogazione del servizio interattivo e della relativa forma di autenticazione.**

L'obiettivo è comprendere, per quanto possibile,

- quali e quante piattaforme sono utilizzate dai comuni / enti locali emiliano-romagnoli per garantire l'erogazione dei servizi interattivi, soprattutto per servizi dello stesso tipo e quali e quante sono le forme di autenticazione previste / possibili per l'erogazione di questi servizi
- se vi sono forme di «riuso» possibile di piattaforme e di «semplificazione» e/o riduzione dei sistemi di autenticazione per i cittadini, fermo restando il cammino di attuazione di SPID (sistema pubblico di identità digitale) e del suo livello di diffusione in Emilia-Romagna
- qual è il livello di diffusione di FEDERA e i possibili margini di sviluppo dell'adozione di forme di autenticazione generalizzate
- qual è il livello di diffusione di SPID nell'ambito della relativa politica nazionale

Le piattaforme di erogazione e le forme di autenticazione – QUALI E QUANTE IN EMILIA-ROMAGNA?

	Valore		Numero										
Numero di piattaforme di erogazione di servizi interattivi diverse complessivamente rilevate	196	→	<table border="1"> <tr> <td>Piattaforme regionali</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>Piattaforme autonome</td> <td>143</td> </tr> <tr> <td>Piattaforme nazionali</td> <td>7</td> </tr> </table>	Piattaforme regionali	46	Piattaforme autonome	143	Piattaforme nazionali	7				
Piattaforme regionali	46												
Piattaforme autonome	143												
Piattaforme nazionali	7												
Numero forme di autenticazione specifiche (FEDERA, SPID, SPECIFICO DELLA PIATTAFORMA, SMART CARD, SOCIAL NETWORK + ACCESSO LIBERO)	6 (5 + accesso libero)		<table border="1"> <tr> <th></th> <th>Numero</th> </tr> <tr> <td>Numero servizi totali rilevati</td> <td>215</td> </tr> <tr> <td>Servizi comunali</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>Servizi regionali (ER)</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>Servizi altri enti</td> <td>44</td> </tr> </table>		Numero	Numero servizi totali rilevati	215	Servizi comunali	125	Servizi regionali (ER)	46	Servizi altri enti	44
	Numero												
Numero servizi totali rilevati	215												
Servizi comunali	125												
Servizi regionali (ER)	46												
Servizi altri enti	44												
Numero di forme di autenticazione diverse sia unitarie che in combinazione o in alternativa fra loro	20 (19 + accesso libero)												
Numero complessivo dei dati rilevati: tutti i servizi rilevati per tutti i comuni dove è presente il servizio, inteso come territorio di erogazione («universo di misurazione») indipendentemente dalla competenza istituzionale	25.303		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Media servizi per piattaforma: $215/196 = 1,09$</p> <p>Ogni servizio ha tendenzialmente una sua piattaforma, salvo qualche eccezione</p> </div>										

Le piattaforme di erogazione – DIFFUSIONE

Nome	Tipologia	Totale rilevato	% sull'universo di misurazione	Numero servizi erogati sulla piattaforma
Lepida - payer (pagopa)	Regionale	4.633	18%	61
cup2000 - FSE	Regionale	1.324	5%	4
regione - lavoro per te	Regionale	993	4%	3
ervet - CRITER	Regionale	877	3%	3
cup2000 - CUPWEB prenotazione	Regionale	662	3%	2
ervet - SACE	Regionale	662	3%	2
regione - TESEO	Regionale	662	3%	2

La piattaforma a maggiore diffusione nel territorio dell'Emilia-Romagna è Payer, che consente il pagamento on line di vari servizi, sia di competenza comunale che di altri enti. **222 Comuni** hanno almeno un servizio di pagamento di competenza comunale pagabile on line attraverso questa piattaforma.

Le altre piattaforme più diffuse sono sempre **regionali** ma dedicate a **specifici ambiti di intervento**: sanità, lavoro, energia, terzo settore.

Le piattaforme di erogazione – quadro generale per area tematica

	Numero piattaforme diverse	Numero servizi	Media Comuni
Agricoltura, caccia e pesca	21	21	297
Ambiente	13	21	261
Anagrafe e stato civile	35	16	9
Appalti e contratti	8	5	84
Avvio e gestione attività di impresa	14	10	138
Cultura, sport e tempo libero	9	6	69
Edilizia ed Urbanistica	42	26	26
Imposte e tasse	17	14	51
Istruzione e diritto allo studio	32	13	35
Lavoro e formazione professionale	13	11	191
Sanità	10	14	296
Servizi cimiteriali	9	6	8
Servizi elettorali	5	6	16
Servizi sociali	14	13	60
Servizi trasversali a più aree tematiche	8	17	46
Trasporti e mobilità	21	16	107

Le piattaforme di erogazione – quadro generale per area tematica

Per comprendere il maggiore o minore grado di diffusione delle piattaforme per area tematica, nonché il grado di omogeneità territoriale, le aree tematiche sono state analizzate dal punto di vista della **diffusione territoriale** e della **diffusione funzionale** e rappresentate rispetto alla mediana regionale delle due dimensioni.

DIFFUSIONE TERRITORIALE

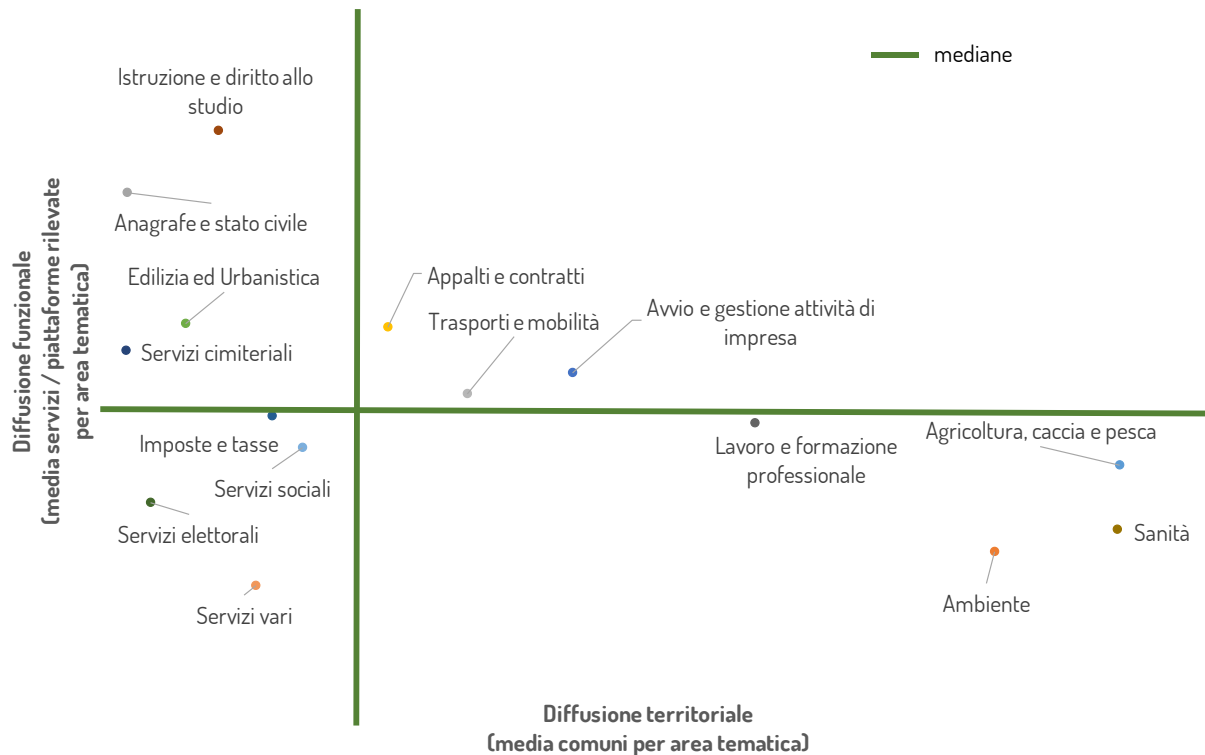
misura la media dei comuni con servizi interattivi (per ogni area tematica),

DIFFUSIONE FUNZIONALE

misura la media del rapporto fra numero di piattaforme e numero di servizi erogati per area tematica.

Le piattaforme di erogazione – quadro generale per area tematica

Posizionamento per area tematica
(numero servizi, piattaforme, comuni con servizio interattivo)



Le **aree tematiche con servizi di competenza prevalentemente comunale** si collocano nella parte sinistra, caratterizzata da ridotta diffusione territoriale. Al loro interno, si distinguono le aree tematiche con servizi tendenzialmente erogabili tramite piattaforme unitarie (ad esempio servizi di iscrizione scolastica/ istruzione; servizi anagrafici, ecc.), che si collocano nella parte superiore (numero medio di servizi per piattaforma più elevato) da quelle ove le piattaforme sono realizzate per l'erogazione di servizi specifici (sociali, elettorali, ecc.).

Le **aree tematiche con servizi di competenza sovracomunale** si collocano inevitabilmente nella parte destra, ma sono per lo più concentrate attorno alla mediana della diffusione funzionale (tendono ad avere un rapporto 1:1 fra piattaforma e servizio specifico).

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – AGRICOLTURA Prime 5 per numerosità di Comuni (compresi i «parimerito»)

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 Lepida - payer (pagopa)	756	3
2 AGREA - SIAG	331	1
3 AGREA - SOP	331	1
4 regione - AGRIBIO	331	1
5 regione - Agricoltura_AgriSoccorso	331	1
6 regione - AGRICOLTURA_ANAGRAFE	331	1
7 regione - Agricoltura_ATC	331	1
8 regione - Agricoltura_Atomizzatori	331	1
9 regione - Agricoltura_CertificatiFitosanitari	331	1
10 regione - AGRICOLTURA_EFFLUENTI	331	1
11 regione - Agricoltura_Mandato	331	1
12 regione - Agricoltura_OsservFaunistico	331	1
13 regione - Agricoltura_UmaWizard	331	1
14 regione - Agricoltura_Vitivinicolo	331	1
15 regione - AGRICOLTURA_VIVAI	331	1
16 regione - RITIRIDALMERCATO_RitiriEar	331	1
17 regione - SIAR_SIPAR	331	1
18 poste - pagamento on line	142	1
19 geoticket	37	1
20 virtuemart	8	1

21 piattaforme

Elenco dei servizi

- Dichiarazione di produzione per aziende florovivaistiche
- Domanda di aiuto ad AGREA
- Domanda di aiuto per avversità atmosferiche
- Gestione impegni programmi operativi OCM Ortofrutta
- Iscrizione agli ambiti territoriali di caccia (ATC)
- Iscrizione all'anagrafe delle aziende agricole
- Notifica di operatore biologico
- Notifica sull'utilizzo degli effluenti zootecnici
- Notifiche nel settore vitivinicolo
- Pagamento della licenza di caccia (abilitazione esercizio venatorio)
- Pagamento della licenza di pesca sportiva
- Pagamento di sanzioni per violazioni in agricoltura, attività venatoria o di pesca
- Richiesta controllo e regolazione degli atomizzatori (attrezzature irrogatrici)
- Richiesta del tesserino di caccia
- Richiesta di accreditamento del mandato a rappresentare imprese agricole
- Richiesta di carburante agevolato per utenti macchine agricole (UMA)
- Richiesta di certificati fitosanitari (nulla osta importazione / esportazione)
- Richiesta di indennizzo per danni da fauna selvatica
- Richiesta di interventi finanziati dal PSR regionale
- Richiesta e pagamento del tesserino funghi
- Richiesta ritiri dal mercato per prodotti ortofrutticoli freschi

**Competenza
prevalente: REGIONE**

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – AMBIENTE

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 Lepida - payer (pagopa)	1.110	6
2 ervet - CRITER	877	3
3 ervet - SACE	662	2
4 regione - IPPC_AIA	331	1
5 regione - PMPF	331	1

Elenco dei servizi

- Comunicazioni all'anagrafe canina relative ad animali già iscritti
- Iscrizione all'anagrafe canina
- Pagamenti relativi al possesso/rinuncia di animali domestici (anagrafe canina)
- Pagamento Autorizzazione Integrata Ambientale
- Pagamento bollino calore pulito (controllo fumi caldaie)
- Pagamento canoni concessioni demaniali
- Pagamento contributo per Registrazione certificati Attestazione Prestazione Energetica (APE)
- Pagamento di sanzioni per violazioni ambientali
- Prenotazione visita sanitaria suini destinati al consumo familiare
- Registrazione certificati Attestazione Prestazione Energetica (APE)
- Registrazione dei libretti di impianto termico e targatura (catasto impianti termici)
- Registrazione dei rapporti di controllo di efficienza energetica impianti termici
- Richiesta compatibilità paesaggistica (sanatoria)
- Richiesta di accreditamento dei soggetti certificatori per certificazione energetica degli edifici
- Richiesta di autorizzazione abbattimento piante
- Richiesta di autorizzazione al taglio di bosco
- Richiesta di autorizzazione allo scarico in fognatura
- Richiesta di autorizzazione integrata ambientale (AIA)
- Richiesta di autorizzazione paesaggistica
- Richiesta di autorizzazione paesaggistica semplificata
- Richiesta di voltura autorizzazione scarico acque reflue

**Competenza
prevalente: VARI**

13 piattaforme

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – ANAGRAFE

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 cner burò	176	6
2 Lepida - payer (pagopa)	13	3
3 cityportal	10	4
4 studio k	10	2
5 elixforms	7	3

Elenco dei servizi

- Comunicazione di cessione fabbricato
- Creazione di autocertificazioni precompilate
- Dichiarazione cambio di abitazione (cambio di residenza)
- Dichiarazione della convivenza di fatto
- Dichiarazione di volontà di acquisto, riacquisto o espressa rinuncia alla cittadinanza italiana
- Pagamento dei certificati oppure esenzione pagamento esplicita per certificati on line
- Pagamento diritti carta di identità elettronica
- Pagamento tariffa per celebrazione matrimonio civile
- Richiesta della carta di identità (cartacea / elettronica)
- Richiesta di atti/estratti di Stato Civile (nascita, morte, matrimonio, ecc.)
- Richiesta di certificati anagrafe / stato civile
- Richiesta di certificati storici (anagrafe / stato civile)
- Richiesta di costituzione di unione civile
- Richiesta di denuncia di nascita
- Richiesta di pubblicazione di matrimonio
- Visura / accesso ai propri dati anagrafici

35 piattaforme

Competenza
prevalente: **COMUNE**

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – APPALTI E CONTRATTI

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 regione - Elenco_Merito_PROD	331	1
2 regione - intercenter	331	1
3 elixforms	8	1

Elenco dei servizi

- Accesso all'estratto conto fornitori (di Comuni)
- Iscrizione all'elenco di merito regionale per le imprese edili
- Partecipazione ad aste telematiche e mercato elettronico
- Richiesta di accreditamento fornitori (di Comuni)
- Richiesta di accreditamento fornitori di Unioni di Comuni

Le altre sono presenti per 1
Comune ed 1 solo servizio

8 piattaforme

Competenza
prevalente: VARI

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – SERVIZI ALLE IMPRESE

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 regione - SARE	331	1
2 regione - SFINGE 2020 (Fesr2020_PROD)	331	1
3 regione - Turismo5	331	1
4 Iepida - SUAPER	315	1
5 cert'o	253	1

Elenco dei servizi

- Acquisto bollini blu da parte di autofficine autorizzate
- Comunicazione assunzioni/trasformazioni/cessazioni di lavoro
- Comunicazione dei dati relativi alle attività turistiche
- Domanda di finanziamento su POR FESR (fondi comunitari)
- Pagamento dei diritti SUAP (sportello unico attività produttive)
- Pagamento dei servizi camerali (Camera di Commercio)
- Prenotazione cartelli pubblicitari disponibili
- Presentazione on line delle domande SUAP
- Richiesta carnet A.T.A.
- Richiesta del certificato di origine ed altri visti per attività di export

14 piattaforme

Competenza
prevalente: VARI

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – CULTURA, SPORT

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 regione - SIB@C	331	1
2 Regione - IBC Sebina OPAC	231	1
3 servizi bibliotecari provincia RE	37	1
4 Lepida - payer (pagopa)	14	2

Elenco dei servizi

- Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario
- Pagamento dell'utilizzo di impianti sportivi
- Pagamento di servizi bibliotecari
- Richiesta contributi per iniziative di promozione culturale
- Richiesta di autorizzazione per manifestazione sportiva
- Richiesta di utilizzo di impianti sportivi

9 piattaforme

Competenza
prevalente: **COMUNE**

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – EDILIZIA/URBANISTICA

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 ervet - SICO	331	1
2 lepida - SIEDER	264	8
3 regione - rilfedeur	98	1
4 Lepida - payer (pagopa)	75	3
5 cportal	71	16

Elenco dei servizi

- Comunicazione di accatastamento da rurale ad urbano
- Comunicazione di attività di edilizia libera (CIL) residenziale
- Comunicazione inizio / fine lavori edilizi
- Comunicazione opere temporanee o stagionali
- Deposito di frazionamento catastale
- Notifica SICO - sistema informativo costruzioni (notifica preliminare prevista per i cantieri di costruzioni)
- Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia
- Pagamento dei diritti per pratiche di vincolo idrogeologico
- Pagamento dei diritti per pratiche sismiche
- Presentazione della Segnalazione Certificata di Inizio Attività in materia edilizia (SCIA edilizia residenziale)
- Presentazione delle domande relative alle pratiche sismiche
- Presentazione pratiche relative ai cementi armati
- Richiesta del certificato di conformità edilizia e di agibilità
- Richiesta del certificato di destinazione urbanistica (CDU)
- Richiesta del parere CQAP (commissione qualità architettonica e paesaggio)
- Richiesta del permesso di costruire (PDC) per edilizia residenziale
- Richiesta di autorizzazione per posa insegne pubblicitarie
- Richiesta di procedura abilitativa semplificata per impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili (PAS)
- Richiesta di proroga inizio/fine lavori edilizi
- Richiesta di restituzione / rimborso oneri edilizi
- Richiesta di titoli edilizi in sanatoria
- Richiesta di valutazione preventiva su interventi edilizi
- Richiesta di voltura titoli edilizi
- Richiesta occupazione suolo pubblico su strade comunali (OSAP)
- Richiesta occupazione suolo pubblico su strade provinciali (OSAP)
- Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale

**Competenza
prevalente: COMUNE**

42 piattaforme

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – IMPOSTE E TASSE

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze») sulla piattaforma	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 agenzia delle entrate - F24	331	1
2 F24 on line - poste	331	1
3 Lepida - payer (pagopa)	169	8
4 StayTour	10	1
5 elixforms	4	1

Elenco dei servizi

- Dichiarazione dell'imposta di soggiorno
- Dichiarazione IMU (imposta municipale propria)
- Dichiarazione TARI (tassa rifiuti)
- Pagamento canone di pubblicità su strade provinciali
- Pagamento COSAP (unioni di comuni)
- Pagamento degli accertamenti tributari
- Pagamento dei diritti di affissione
- Pagamento delle concessioni stradali di competenza provinciale
- Pagamento dell'imposta / canone per la pubblicità
- Pagamento dell'imposta di soggiorno
- Pagamento IMU-TARI-TASI con F24 on line
- Pagamento IRAP
- Pagamento occupazione suolo pubblico di competenza comunale (varie tipologie)
- Richiesta di rimborso / riduzione / comunicazioni IMU/TASI/TARI

17 piattaforme

**Competenza
prevalente: COMUNE**

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – ISTRUZIONE

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 regione - ERGO-SCUOLA	331	1
2 Lepida - payer (pagopa)	215	5
3 sosiahome - softech	168	8
4 entranext (pagoPA)	118	11
5 ecivis	87	10

Elenco dei servizi

- Domanda di contributi per libri di testo scuole secondarie di I e II grado
- Domanda di riduzione delle rette scolastiche (varie tipologie)
- Iscrizione ai servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto
- Iscrizione al servizio di mensa scolastica
- Iscrizione al servizio di trasporto scolastico
- Iscrizione alla scuola materna
- Iscrizione all'asilo nido
- Pagamento del trasporto scolastico
- Pagamento della retta dell'asilo nido
- Pagamento della retta per la mensa scolastica
- Pagamento delle rette per le scuole materne (3-6 anni)
- Pagamento di servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto
- Richiesta di rinuncia ai servizi scolastici

32 piattaforme

Competenza
prevalente: **COMUNE**

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – LAVORO/FORMAZIONE

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 regione - lavoro per te	993	3
2 regione - e-Recruiting	331	1
3 regione - orienter	331	1
4 regione - SIAPER	331	1
5 regione - SIFER	331	1

Elenco dei servizi

- Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID)
- Domanda di finanziamento su POR FSE (fondi comunitari)
- Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione comunali
- Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione di Unioni
- Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione regionali
- Iscrizione ai corsi per alimentaristi
- Pagamento delle tasse di concorso indetti da Unioni di Comuni
- Presentazione delle candidature dell'offerta formativa e della richiesta di attribuzione/gestione/erogazione dei voucher relativi all'apprendistato professionalizzante
- Pubblicazione delle offerte di lavoro da parte delle imprese
- Ricerca dei corsi di formazione
- Ricerche offerte di lavoro

13 piattaforme

Competenza
prevalente: REGIONE

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – SANITA’

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 cup2000 - FSE	1.324	4
2 cup2000 - CUPWEB prenotazione	662	2
3 Lepida - payer (pagopa)	331	1
4 regione - Isf_rer	331	1
5 form on line - giustificativo	68	1
6 FORM ON LINE ASL	68	1

Elenco dei servizi

- Accesso alle schede personalizzate di terapia anticoagulante orale
- Cambio o revoca del medico o del pediatra
- Disdetta di prenotazioni di analisi o visite mediche
- Domanda di estensione del congedo di maternità (gravidanza a rischio)
- Fascicolo Sanitario elettronico
- Iscrizione nell'elenco regionale degli informatori scientifici
- Pagamento ticket sanitario
- Prenotazione analisi e visite mediche
- Prenotazione visita per rinnovo patente
- Presentazione del giustificativo per mancata disdetta delle prenotazione di visite mediche
- Presentazione dell'autocertificazione fascia di reddito (prestazioni sanitarie)
- Richiesta della cartella clinica
- Richiesta di esenzione pagamento ticket sanitario
- Ritiro referti via Internet

10 piattaforme

Competenza
prevalente: ASL

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – SERVIZI CIMITERIALI

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 Lepida - payer (pagopa)	41	2
2 Servizi funebri on line	14	2
3 entranext (pagoPA)	9	2
4 elixforms	4	4
5 ferrara tua - servizi cimiteriali	4	4

Elenco dei servizi

- Comunicazioni relative a lampade votive già attivate
- Modifiche/ comunicazioni relative a concessioni cimiteriali già rilasciate
- Pagamento dei servizi cimiteriali
- Pagamento del servizio lampade votive
- Richiesta di attivazione di lampade votive
- Richiesta di autorizzazione per operazioni cimiteriali

9 piattaforme

Competenza
prevalente: **COMUNE**

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – SERVIZI ELETTORALI

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 cner burò	63	3
2 elixforms	5	2
3 Servizi on line Comune di Parma	5	5
4 comuneonline-cesena	4	4
5 openapps - cruscotto cittadino	1	1

Elenco dei servizi

- Iscrizione all'albo degli scrutatori e/o cancellazione
- Iscrizione all'albo dei presidenti di seggio e/o cancellazione
- Iscrizione nelle liste elettorali di cittadini comunitari per l'elezione degli organi comunali
- Richiesta del duplicato della tessera elettorale
- Richiesta di certificati elettorali
- Visura elettorale

5 piattaforme

Competenza
prevalente: **COMUNE**

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – SERVIZI SOCIALI

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 regione - TESEO	662	2
2 Lepida - payer (pagopa)	63	3
3 elixforms	56	2
4 web.pasemplice.eu (pagoPA)	24	1
5 Datagraph srl	11	2

Elenco dei servizi

- Comunicazione / dichiarazione relativa a procedimenti amministrativi connessi agli immobili di edilizia residenziale pubblica o di competenza ACER
- Domanda di ammissione al bando per accesso al canone calmierato
- Domanda di assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica
- Domanda di assegnazione degli orti sociali
- Iscrizione all'Albo comunale delle libere forme associative
- Iscrizione nel registro regionale delle Associazioni di promozione sociale
- Iscrizione nel registro regionale delle Organizzazioni di volontariato
- Pagamento affitti (beni immobili comunali)
- Pagamento dei servizi sociali (varie tipologie)
- Pagamento rette servizi sociali ASP (azienda servizi alla persona)
- Richiesta dell'assegno di maternità
- Richiesta dell'assegno per il nucleo familiare
- Richiesta patrocinio comunale

14 piattaforme

Competenza
prevalente: **COMUNE**

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – TRASPORTI/MOBILITA’ Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma	Elenco dei servizi
1 Lepida - payer (pagopa)	1.465	9	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto del biglietto dell'autobus • Acquisto di un nuovo abbonamento dell'autobus • Comunicazione contrassegno H per invalidi (targhe) per non residenti • Pagamento degli oneri relativi ai trasporti eccezionali • Pagamento dei permessi di accesso alla ZTL (zona traffico limitato) • Pagamento della sosta (parcheggio) • Pagamento delle contravvenzioni • Pagamento delle contravvenzioni (elevate da Provincia) • Pagamento sanzioni comminate sui mezzi di trasporto pubblico locale • Ricarica dell'abbonamento dell'autobus (mensile o annuale) • Richiesta autorizzazione per trasporti eccezionali • Richiesta contributi per la sostituzione di veicoli commerciali inquinanti • Richiesta del permesso di circolazione in ZTL (zona a traffico limitato) • Richiesta del permesso di circolazione per invalidi (contrassegno) • Richiesta di servizi relativi agli abbonamenti sosta • Richiesta di servizi relativi ai permessi di accesso in ZTL (zona traffico limitato)
2 regione - bandoveicolicommerciali	331	2	
3 regione - teonline	331	2	
4 Dropticket	73	2	
5 entranext (pagoPA)	9	2	

21 piattaforme

**Competenza
prevalente: VARI**

Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – SERVIZI VARI

Prime 5 per numerosità di Comuni

Piattaforma	Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze»)	Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma
1 Lepida - payer (pagopa)	347	14
2 elixforms	10	3
3 entranext (pagoPA)	5	2
4 plugandpay (pagoPA)	4	1

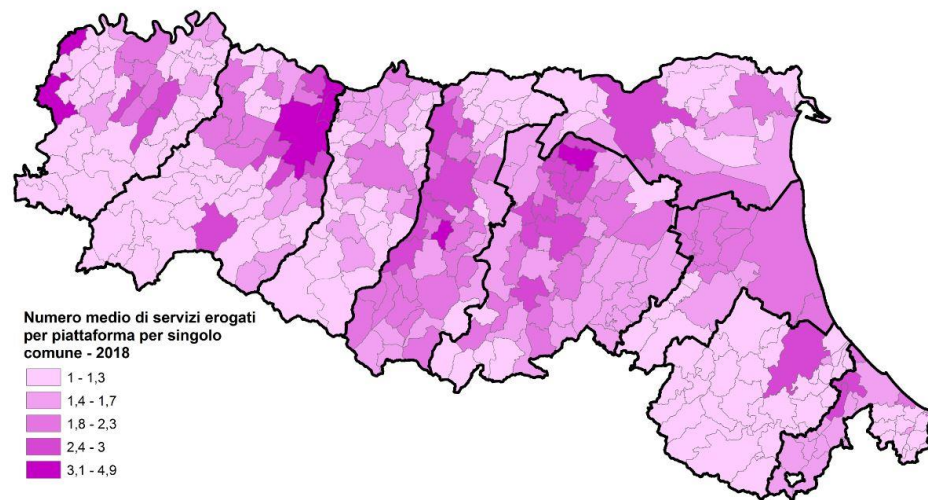
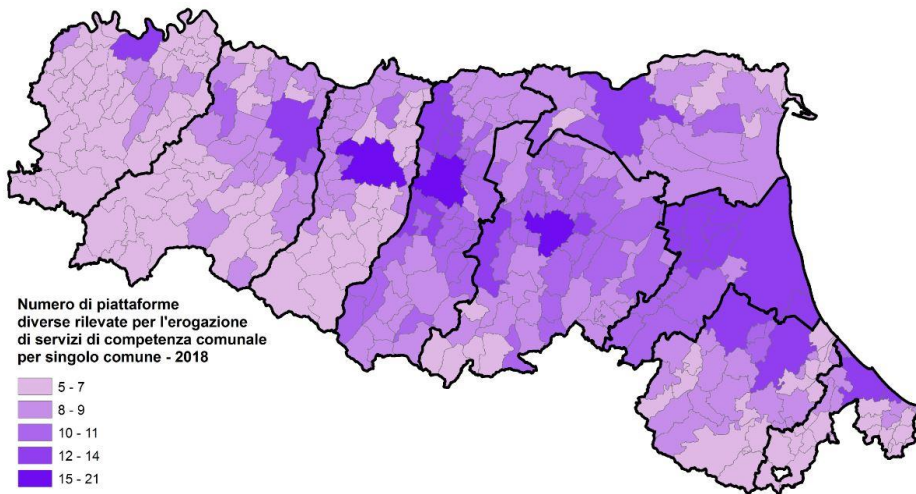
Elenco dei servizi

- Pagamenti spontanei ad Unioni di Comuni
- Pagamenti spontanei alla PA
- Pagamenti spontanei alle Province
- Pagamento accesso e copie di atti amministrativi comunali
- Pagamento accesso e copie di atti amministrativi provinciali
- Pagamento autorizzazioni e concessioni
- Pagamento contratti
- Pagamento dei diritti di segreteria
- Pagamento dei diritti di segreteria per atti provinciali
- Pagamento delle sanzioni amministrative diverse da multe per violazioni stradali
- Pagamento diritti di segreteria per atti di Unione di Comuni
- Pagamento imposta di bollo su atti provinciali
- Pagamento oneri di istruttoria per atti provinciali
- Pagamento utilizzo sale / immobili comunali
- Prenotazione sale o altri immobili comunali
- Richiesta di accesso agli atti o accesso civico
- Richiesta di accesso agli atti o accesso civico di Unioni

8 piattaforme

**Competenza
prevalente: VARI**

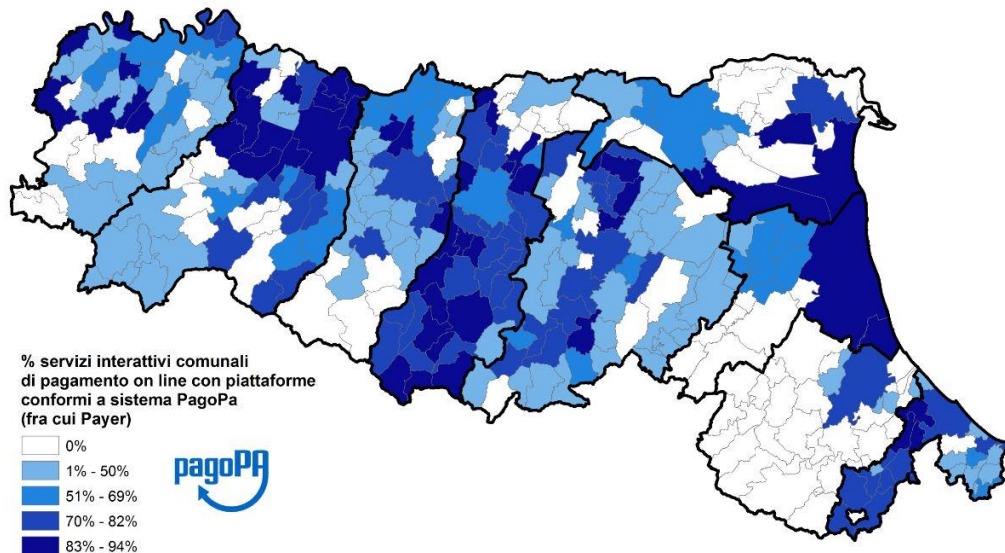
Le piattaforme di erogazione – focus sui servizi comunali



Ogni comune in Emilia-Romagna ha come minimo **5 piattaforme diverse** per l'erogazione dei propri servizi interattivi, fino al massimo di **21 piattaforme**, rilevato per il Comune di **Bologna**. Mediamente, su di esse, viene **erogato un solo servizio interattivo**, fino ad un massimo di **4,9** servizi, rilevato per il Comune di **Parma**, che utilizza una piattaforma autonoma dedicata per l'erogazione di molti servizi interattivi diversi.

La standardizzazione o il «riuso» di piattaforme **pare un cammino necessario ma non semplice da percorrere** per le diverse caratteristiche dei servizi medesimi e dei procedimenti amministrativi a cui afferiscono. Il dato conferma quanto già evidenziato in sede di analisi per area tematica.

Le piattaforme di erogazione – conformità a PagoPa



Si è approfondito il ricorso da parte dei comuni **emiliano-romagnoli di sistemi di pagamento on line conformi al sistema pagoPA**. Fra di essi, vi è anche **Payer** di Lepida, oltre a varie altre piattaforme autonome, tra cui si cita per larghezza di diffusione «**Entranext**», il portale del cittadino, realizzata da Next Step Solution.

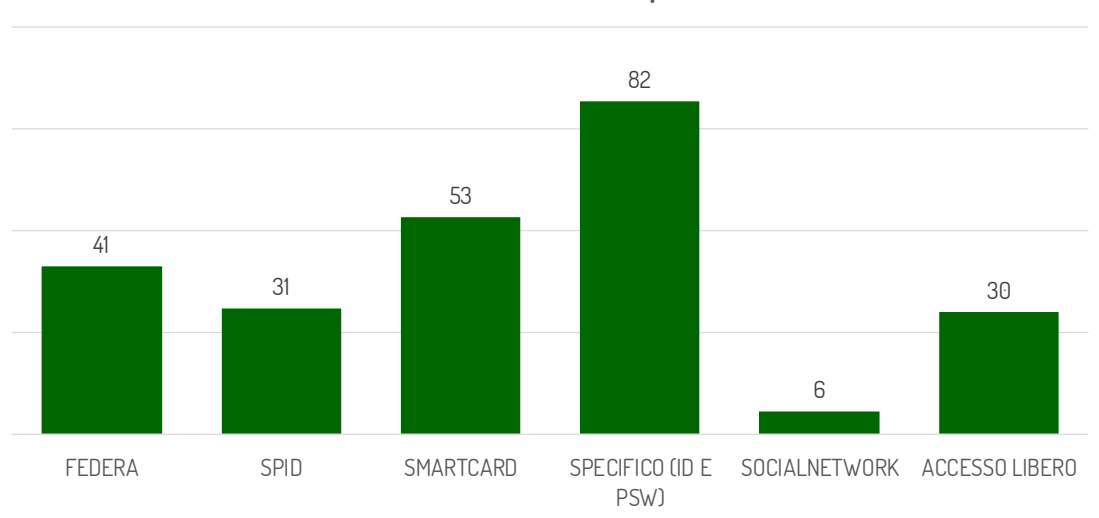
La situazione è **disomogenea nel territorio regionale** e la percentuale di ricorso è decisamente influenzata dal numero di servizi di pagamento on line di servizi comunali effettivamente attivati dai Comuni (se questi sono pochi, la percentuale tende ad essere molto alta o molto bassa a seconda dei casi).

Vi è comunque una buona copertura territoriale, pur evidenziandosi delle aree nelle quali **tale situazione è peggiore**: aree montane, «bassa» modenese e ferrarese, area faentina e forlivese-cesenate.

Il **modenese** è l'area tendenzialmente **più omogenea** da questo specifico punto di vista.

Le forme di autenticazione

Forme di autenticazione - dati medi complessivamente rilevati



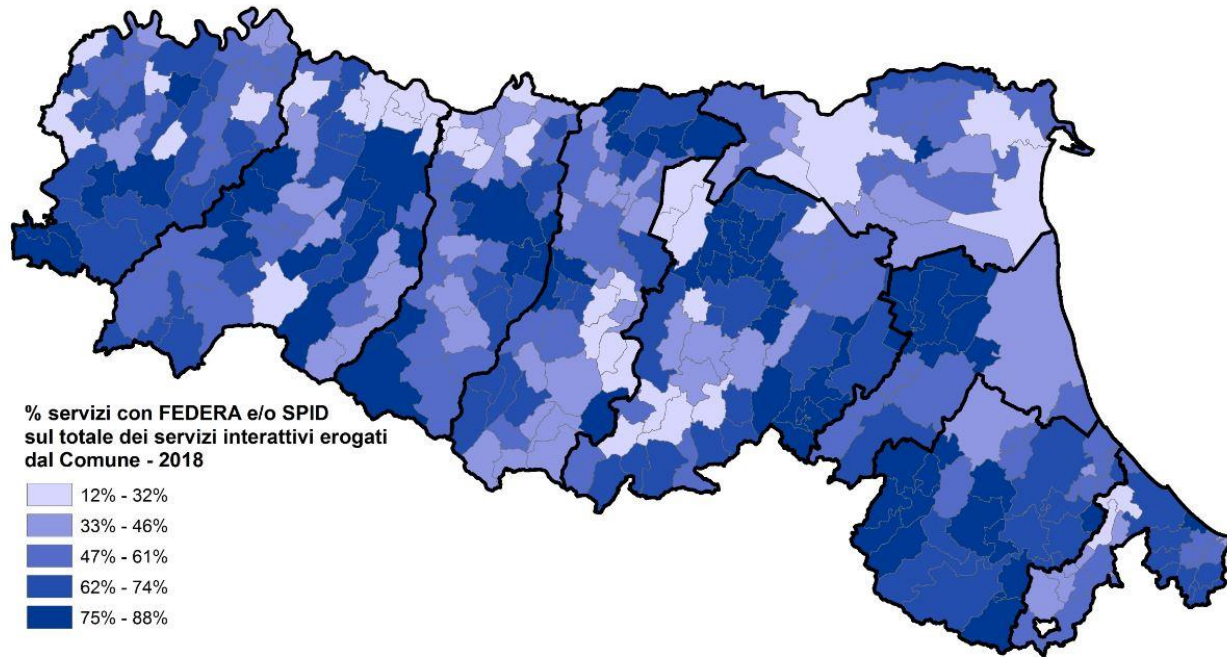
Sono state individuate **5 forme di autenticazione + la forma di accesso libero ai servizi interattivi.**

Le diverse «combinazioni» di accesso richiesto dalle piattaforme (più forme necessarie; più forme in alternativa fra loro, unica forma di accesso) producono **20 diverse possibilità (19 + accesso libero).**

Considerando il dato medio semplice complessivamente rilevato, vi è ancora una **netta prevalenza di forme di autenticazione specifiche di ogni piattaforma**, mentre forme generalizzate (in primo luogo **FEDERA e SPID**), sono mediamente meno diffuse.

I servizi interattivi con accesso libero hanno una media simile a quelli con SPID.

Le forme di autenticazione – servizi comunali: FEDERA E SPID



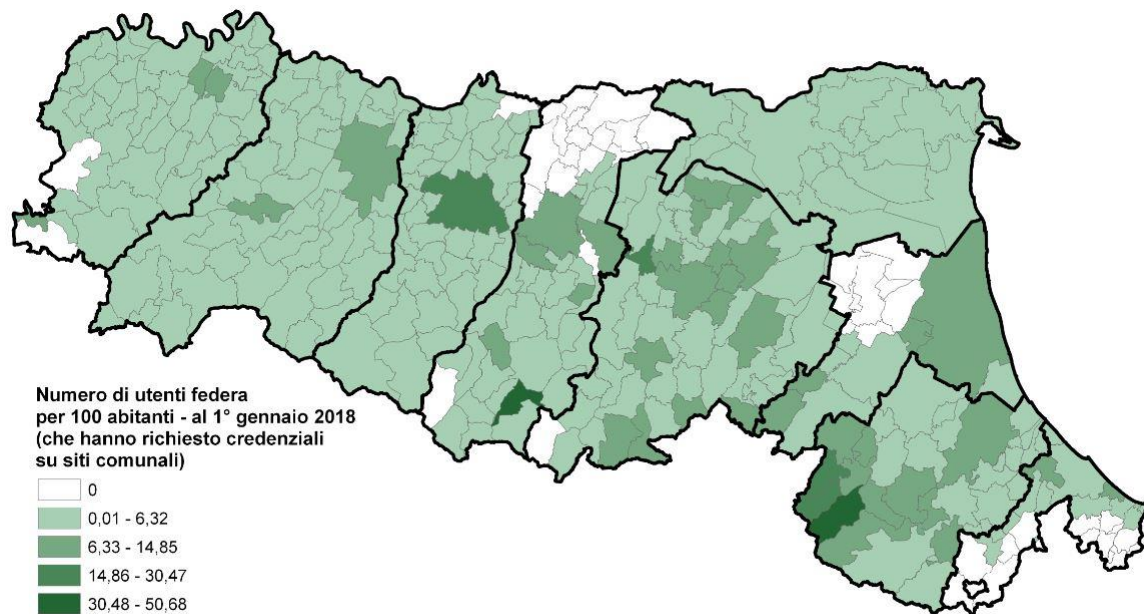
Ci si sofferma ora sui servizi interattivi di competenza comunale, numericamente maggiori.

La misurazione avviene considerando la specifica forma di autenticazione considerata rispetto al totale dei servizi interattivi erogati dal Comune (o dalla Unione su delega degli stessi).

La % dei servizi con autenticazione con FEDERA e SPID ha una buona copertura territoriale e per un numero elevato di servizi comunali effettivamente erogati, considerando che la **percentuale minima è del 12%**.

Il risultato **migliore (88%)** si rileva per il Comune di **Collecchio (PR)** e per 8 dei 9 Comuni aderenti all'**Unione Bassa Romagna** (fa eccezione Lugo).

Le forme di autenticazione – utenti FEDERA ogni 100 abitanti



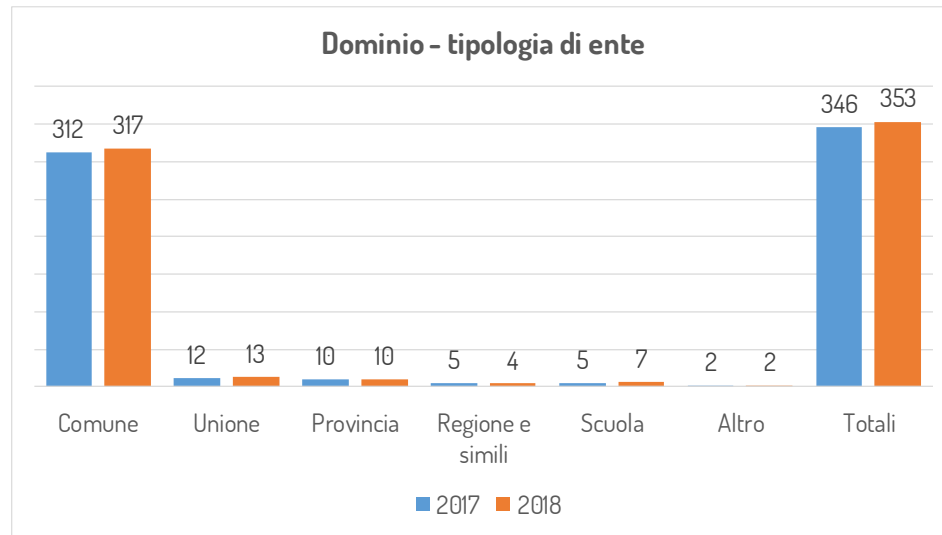
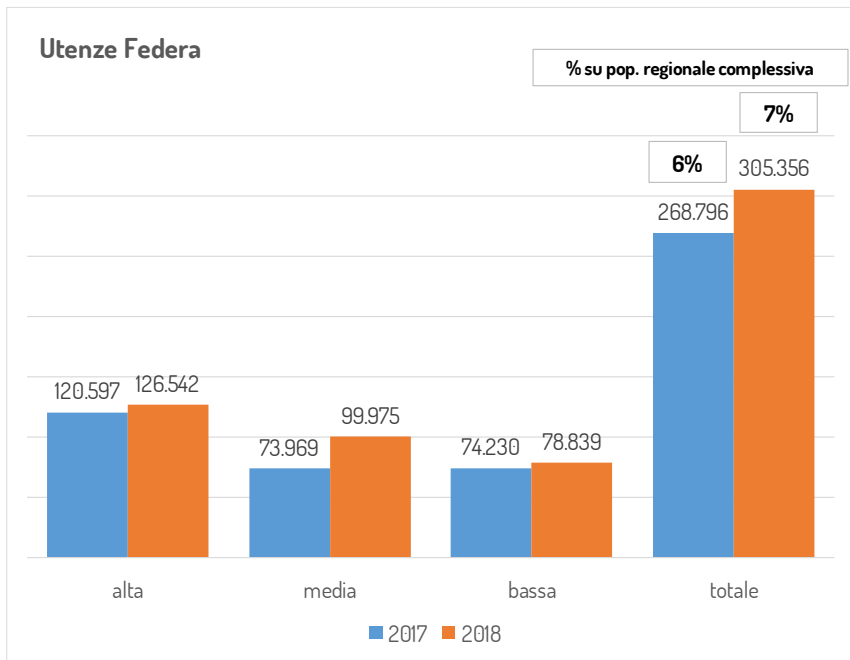
Il numero degli utenti FEDERA ogni 100 abitanti evidenzia una situazione tendenzialmente omogenea, **ancorché di bassa diffusione** sul territorio, ad eccezione di alcuni casi isolati.

Gli utenti complessivi al 1° gennaio 2018 che hanno richiesto la registrazione in domini internet **comunali** (a cui si riferisce la rappresentazione) sono circa **252.000**.

Il valore più elevato (50,68) si rileva per **Sestola (MO)**.

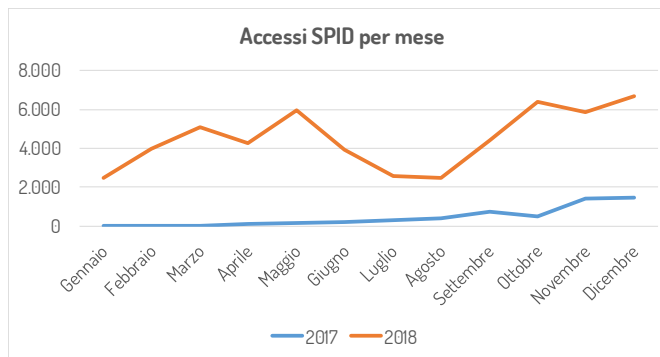
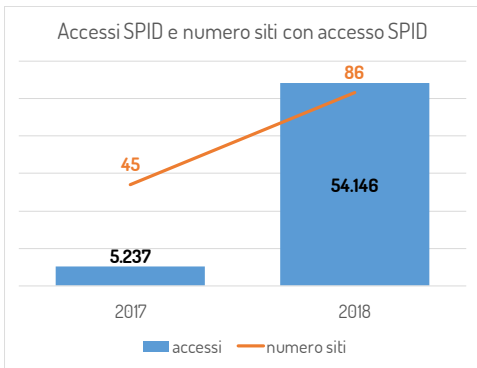
A questi vanno aggiunti poco meno di **53.000** utenti che hanno chiesto la registrazione in domini istituzionali di altri enti, per complessivi **305.356** utenti.

Le forme di autenticazione – utenti FEDERA – dati generali



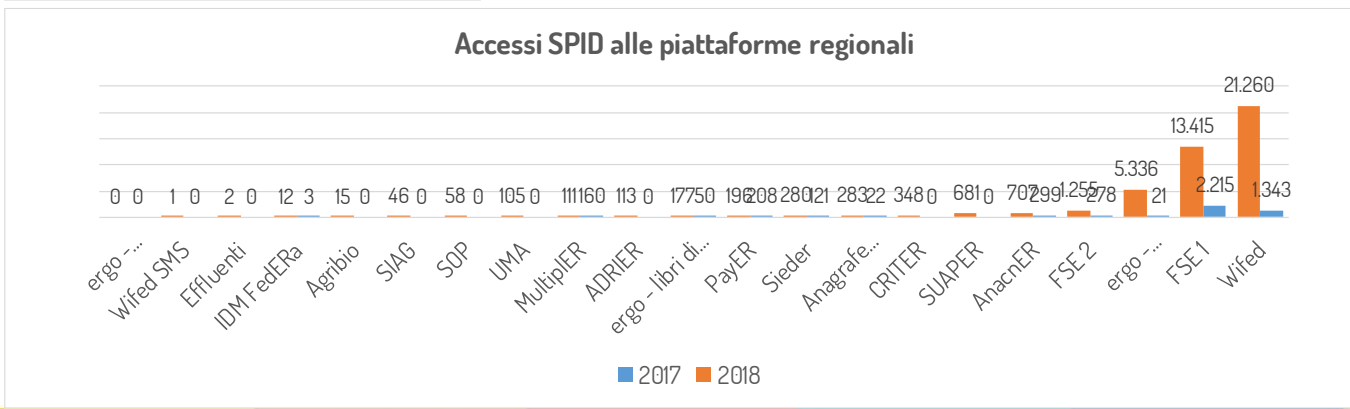
Nel 2018, gli utenti FEDERA complessivi rappresentano il **7% della popolazione regionale, 1 pp** in più rispetto alla stessa data del 2017. I domini dove maggiormente viene richiesta la registrazione sono comunali, ma il **17% degli utenti si registra su domini differenti.**

Le forme di autenticazione – accessi con SPID



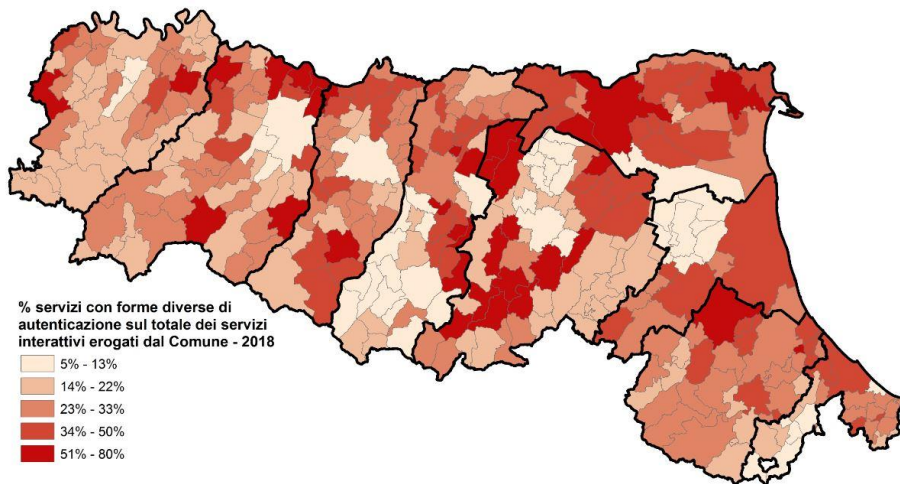
Gli accessi con SPID sono decisamente aumentati fra 2017 e 2018, sia in termini di utenti che di servizi abilitati all'accesso a SPID.

Nel corso del 2018, l'uso è stato molto differenziato, a fronte di una sostanziale uniformità rilevata nel 2017.

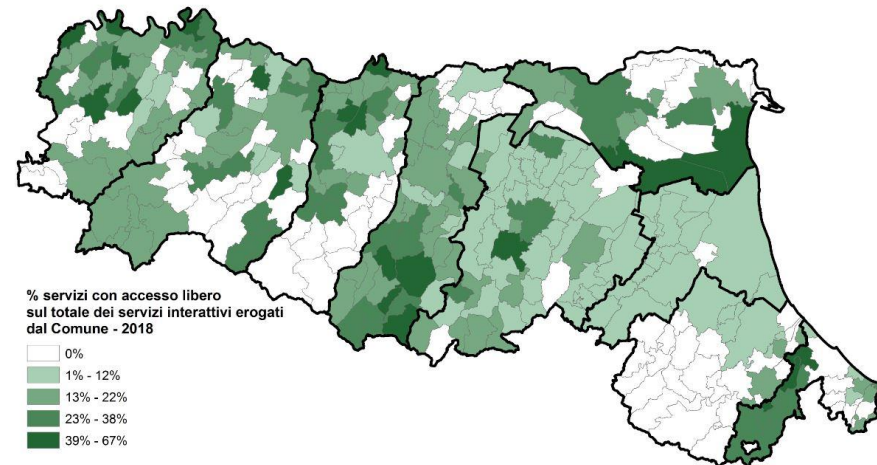


Le piattaforme regionali con i maggiori accessi con SPID sono ergo scuola (richiesta contributi / borse di studio studenti scuole superiori), FSE (fascicolo sanitario elettronico) e WIFED per l'accesso alla rete Wifi regionale.

Le forme di autenticazione – altre forme ed accesso libero



Le altre forme di autenticazione diverse da FEDERA e SPID (senza considerare l'accesso libero) coprono una percentuale minore di servizi interattivi (valore minimo: 5%). Il valore più elevato (80%) si rileva **per Zola Predosa** (BO).



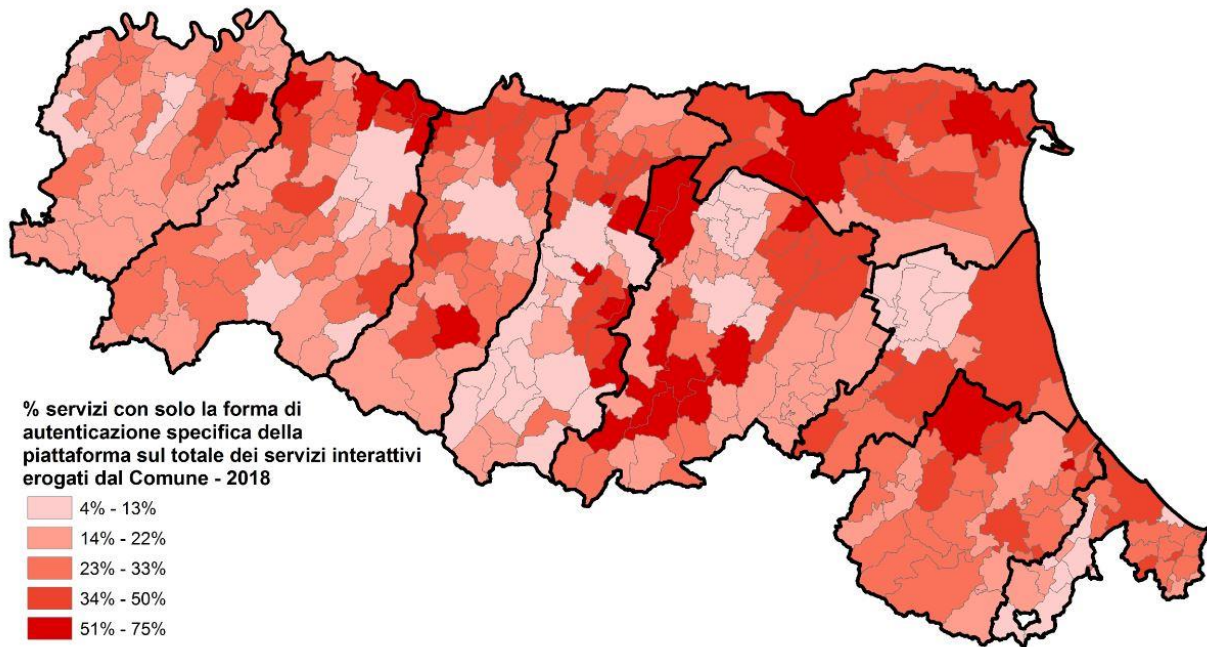
L'accesso libero vede come valore massimo quello del Comune riminese di **Poggio Torriana** (67%) perché la maggior parte dei servizi interattivi di questo Comune (in parte erogati dall'Unione Valmarecchia) sono servizi di pagamento on line (15 su 21 complessivi).

Le forme di autenticazione – forma di autenticazione specifica della piattaforma

Ci si sofferma ora sulla forma più «critica» ossia la forma di autenticazione solo specifica della piattaforma puntualmente considerata. La criticità deriva dal fatto che per accedere ai vari servizi sulle diverse piattaforme occorre di volta in volta ottenere le credenziali, che con FEDERA e SPID si intende superare.

Si è considerata la gamma dei servizi interattivi dove la forma di autenticazione specifica della piattaforma è **l'unica modalità ammessa per l'accesso** (non anche quelle dove questa forma è alternativa ad altre).

Per 30 Comuni in Emilia-Romagna almeno la metà dei servizi interattivi erogati hanno SOLO questa forma di autenticazione, che arriva fino al 75% per il Comune di Busseto (PR).



Indice di interattività dei servizi comunali - METODOLOGIA

- L'indice di interattività dei servizi comunali è stato creato per:
 - definire l'universo massimo possibile dello sviluppo dei servizi interattivi comunali
 - fornire uno strumento ai Comuni per la redazione obbligatoria del piano di informatizzazione, che prevede la piena informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, fino al completamento dell'istanza (alcuni Comuni negli anni passati hanno utilizzato la base dati open data regionale sui servizi interattivi)
- Sono stati quindi identificati **140 procedimenti amministrativi di competenza comunale** che rappresentano tutte le attività amministrative comunali standard e per ognuno di questi è stata definita l'applicabilità potenziale di due fasi on line che garantiscono la completezza del procedimento in tutte le sue fasi:
 - Richiesta on line di attivazione del procedimento: presentazione on line della domanda/richiesta
 - Pagamento on line: possibilità di pagare gli oneri connessi alla procedura, le tariffe dei servizi, ecc. a seconda dei diversi procedimenti.

Sono state così identificate complessivamente **208 fasi potenzialmente attivabili on line**.


- Per ogni fase attivabile on line è stata verificata la presenza di un corrispondente servizio interattivo disponibile per i cittadini e le imprese del Comune ed è stato calcolato il rapporto fra fase attivabile potenziale / fase interattiva effettiva su ogni procedimento: il risultato può essere 0% (nulla on line), 50% (solo una delle due fasi on line), 100% (tutto on line). **L'indice di interattività del comune è il valore della somma delle fasi interattive sulle fasi potenziali totali.**
- L'indice a livello regionale è calcolato sia in riferimento ai Comuni, sia in riferimento alla popolazione che può usufruire del servizio interattivo
- I procedimenti amministrativi comunali sono raggruppati in 11 **aree tematiche** per identificare immediatamente quali sono le **aree più deboli (<5%)** e quelle con un indice di interattività **già più avanzato (>15%)**
- A seguito di modifiche normative relative al riordino territoriale, è stata modificata la gamma dei procedimenti comunali considerati e quindi il dato non risulta comparabile con quello dell'anno precedente

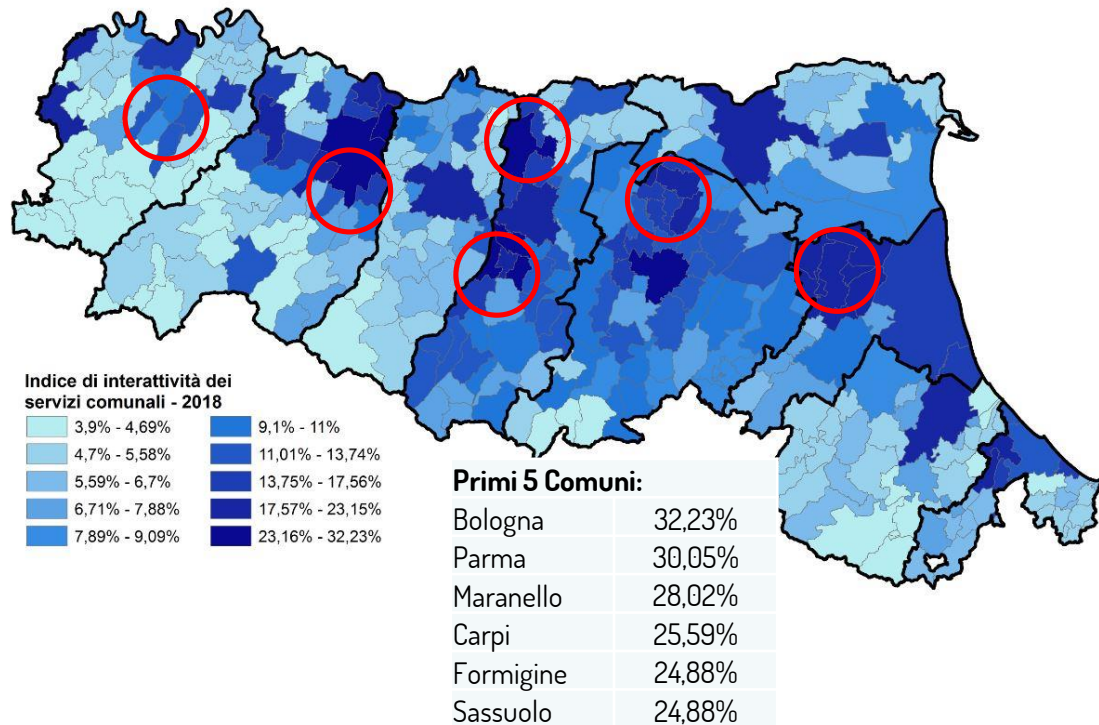
Indice di interattività dei servizi comunali

Bologna ha quasi raggiunto il livello di **1/3 del cammino** per arrivare alla piena interattività dei servizi comunali (32%), seguito da Parma e Maranello.

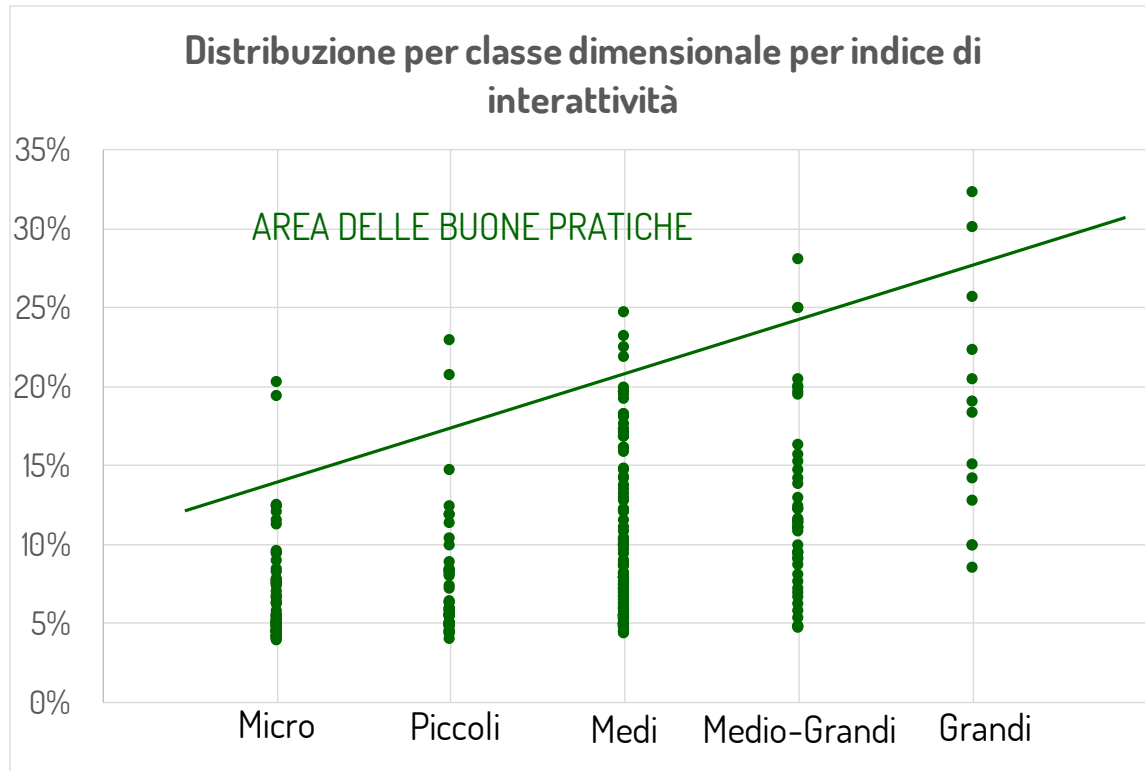
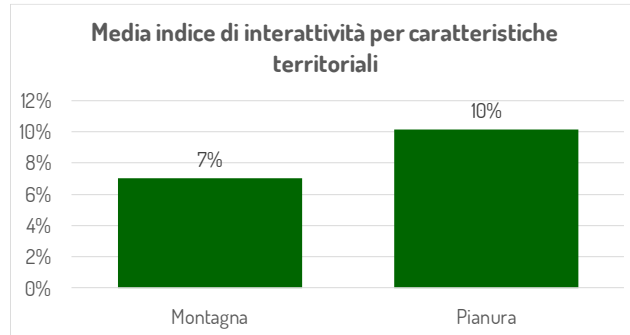
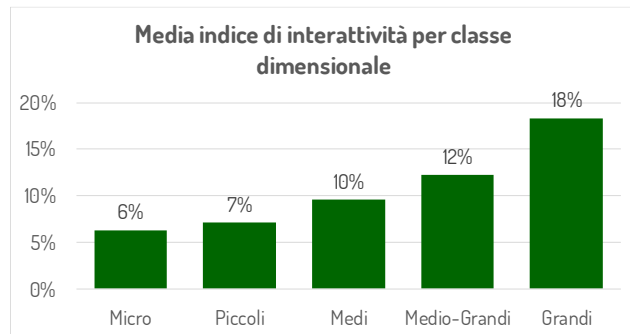
Nei primi 5 risultati si trovano soprattutto Comuni non capoluogo (anche se di dimensioni significative, maggiori di 50.000 abitanti), per lo più aderenti ad **Unioni di Comuni** che, fra l'altro, hanno avviato o concluso il percorso di adozione dell'Agenda Digitale Locale (Terre d'Argine; Distretto Ceramicco).

Sono evidenti:

- La **polarizzazione** dei risultati migliori attorno ai **capoluoghi**
- il maggiore sviluppo dei territori di **pianura**
- l'**omogeneità** territoriale nei Comuni aderenti alle **Unioni** 
- Una **situazione più coesa** nelle province di **MO, BO e RA** e più diversificata nel resto del territorio



Indice di interattività dei servizi comunali – confronto fra tipologie di enti



Indice di interattività dei servizi comunali – confronto fra tipologie di enti

Ci sono comuni piccoli che hanno risultati migliori dei comuni grandi....

- La classe dimensionale continua a rappresentare un elemento significativo per il risultato finale ottenuto dai Comuni. Le caratteristiche territoriali incidono negativamente per la montagna ma il gap è minore rispetto ai comuni con dato medio migliore
- Fra i comuni di minore dimensione vi è maggiore omogeneità, ma tendente a valori bassi; nei comuni di maggiore dimensione aumenta la disomogeneità ma con risultati migliori
- Però anche fra Comuni della stessa classe dimensionali è evidente il divario: quindi non si tratta solo di dimensione, ma anche di propensione dei Comuni all'innovazione e, spesso, al coinvolgimento e supporto efficace delle **Unioni di Comuni**
- Alcuni Comuni anche molto piccoli hanno un indice superiore al peggiore dei Comuni grandi e medio-grandi (ed anche del migliore dei comuni medio-grandi...): **questi Comuni possono essere considerati delle buone pratiche.**

Le Piattaforme regionali e nazionali aiutano!

Il valore minimo rilevato di **3,9%** si deve alla presenza di piattaforme **regionali** messe a disposizione di tutti i Comuni (Aste telematiche e mercato elettronico; Notifica SICO – sistema informativo costruzioni (notifica preliminare prevista per i cantieri di costruzioni); Presentazione telematica delle pratiche SUAP; Richiesta dell'autorizzazione al taglio di bosco), che garantiscono l'erogazione di almeno una fase on line in tutti i comuni emiliano-romagnoli e di piattaforme **nazionali** (Pagamento IMU-TARI-TASI con F24 on line). A queste si aggiunge la piattaforma Payer, a cui aderiscono, per almeno un servizio di pagamento di competenza comunale, 222 Comuni.

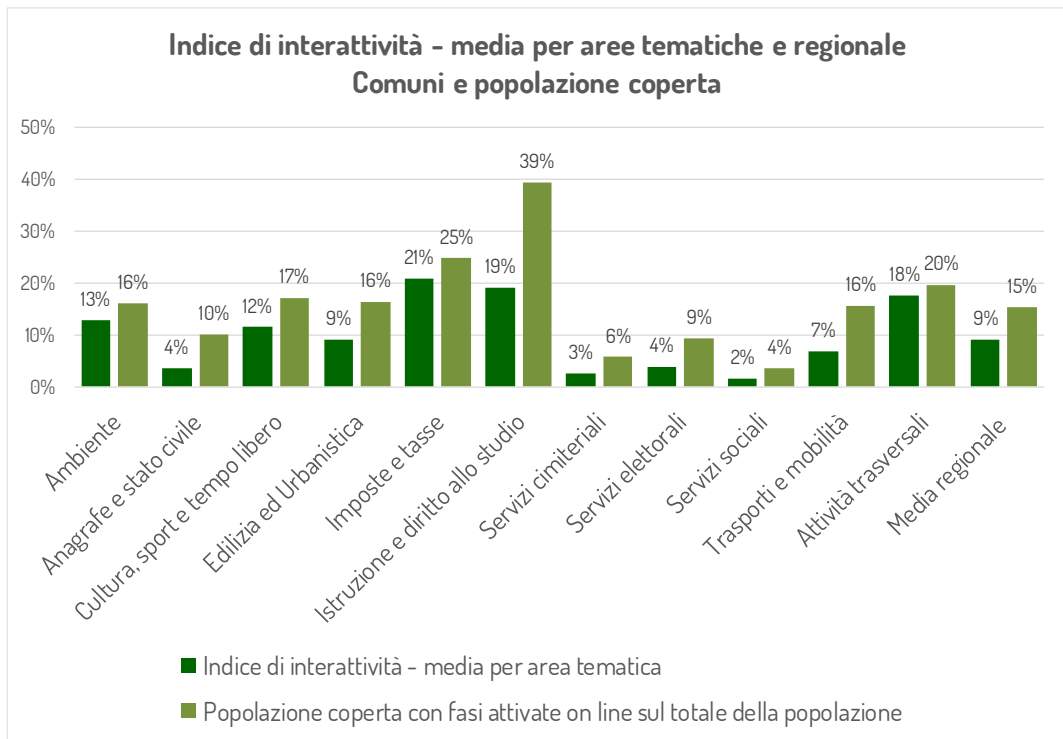
	Valore dell'Indice peggiore	Valore dell'indice migliore
Micro	4%	20%
Piccoli	4%	23%
Medi	4%	25%
Medio-Grandi	5%	28%
Grandi	8%	32%

Indice di interattività dei servizi comunali – le buone pratiche e le loro caratteristiche

Comuni fino a 3.000 ab. (Micro)	Comuni da 3.000 a 5.000 ab. (Piccoli)	Comuni da 5.000 a 15.000 ab. (Medi)	Comuni da 15.000 a 50.000 ab. (medio-Grandi)	Comuni > 50.000 ab. (Grandi)
<i>Sant'Agata sul Santerno e Bagnara di Romagna (RA)</i>	<i>Mezzani (PR) e Alta Val Tidone (PC)</i>	<i>Sorbolo (PR) e Castel San Giovanni (PC)</i>	<i>Maranello, Formigine e Sassuolo (MO)</i>	<i>Bologna e Parma</i>
Per entrambi i Comuni, numero significativo di servizi interattivi messi a disposizione dell'Unione a cui entrambi appartengono Adesione a varie piattaforme regionali fra cui anche SIEDER	Per il primo: adesione ad Unione che ha predisposto vari servizi interattivi ed aderito a piattaforme regionali (fra cui SIEDER) Per il secondo: attivazione piattaforma autonoma per EDILIZIA	Per il primo: adesione ad Unione che ha predisposto vari servizi interattivi ed aderito a piattaforme regionali (fra cui SIEDER) Per il secondo sia servizi in Unione ed adesione a piattaforme regionali, che autonome	Sono tre comuni aderenti alla stessa Unione, che ha predisposto alcuni servizi interattivi. Tuttavia sembra predominare l'iniziativa autonoma di questi comuni nell'erogare servizi, dal momento che gli altri Comuni dell'Unione (area montana) non hanno la stessa performance	Comuni capoluogo caratterizzati da un'elevata e consolidata propensione all'erogazione di servizi interattivi, soprattutto con piattaforme di tipo autonomo, pur non escludendosi l'adesione a piattaforme regionali di erogazione

Primi due comuni con indice di interattività maggiore per ogni classe dimensionale

Indice di interattività dei servizi comunali: aree tematiche e media regionale



Arete più deboli:

- **Servizi sociali: 2%**
- **Servizi cimiteriali: 3%**
- **Anagrafe e stato civile: 4%**
- **Servizi elettorali: 4%**

Arete più avanzate:

- **Imposte e tasse: 21%**
- **Istruzione, scuola: 19%**
- **Attività trasversali: 18%**

MEDIA
 EMILIA-
 ROMAGNA
9%

MEDIA
 POP ER
15%

I dati relativi alla copertura della popolazione evidenziano risultati migliori perché i servizi interattivi inerenti a procedimenti «completi» sono prerogativa soprattutto dei Comuni grandi dove risiedono più persone

Indice di interattività dei servizi comunali: dinamiche in pillole sulle varie aree tematiche

Ambiente

Comprende **10** procedimenti e tutti rilevano l'attivazione di servizi interattivi, seppur con copertura territoriale molto diversificata. Autorizzazione al taglio di bosco ed il pagamento della tassa per l'esercizio venatorio, essendo erogati con piattaforma regionale, sono disponibili per tutto il territorio; gli altri servizi arrivano al massimo a 31 Comuni con servizio interattivo (pagamento oneri nell'ambito dell'edilizia per l'autorizzazione paesaggistica).

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **13%**.

Anagrafe e stato civile

Comprende **22** procedimenti, ma solo per **14** si rileva l'attivazione di servizi interattivi. L'accesso ai propri dati anagrafici e la creazione di autocertificazioni precompilate sono attivati per **65** comuni e rappresentano il risultato migliore, grazie soprattutto alla piattaforma people, prima sviluppata da Lepida e poi passata alla gestione delle amministrazioni provinciali per i propri Comuni che l'hanno attivata. **43** Comuni prevedono la possibilità di richiedere certificati on line (generalmente con timbro digitale), mentre **38** consentono di pagare gli stessi o i relativi oneri.

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **4%**.

Cultura, sport e tempo libero

Comprende **6** procedimenti, ma solo per **4** sono state rilevati dei servizi interattivi. Ha una buona copertura territoriale solo il servizio di consultazione catalogo bibliotecario e richiesta on line del prestito dei libri, possibile in **269** Comuni. Il servizio è erogato per lo più tramite la piattaforma regionale SEBINA-OPAC IBC. In **13** Comuni si offre la possibilità di pagare l'utilizzo degli impianti sportivi, quasi sempre grazie alla piattaforma Payer.

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **12%**.

Indice di interattività dei servizi comunali: dinamiche in pillole sulle varie aree tematiche

Edilizia e Urbanistica

Comprende **27** procedimenti, ma solo per **23** si è rilevata l'attivazione di servizi interattivi, con copertura territoriale molto diversificata. Il procedimento di Notifica SICO per la sicurezza nei cantieri ha la **copertura completa del territorio**, grazie alla piattaforma ERVET realizzata per la Regione. Inoltre, in **181** Comuni è possibile segnalare fenomeni di degrado urbano, variamente distribuiti fra l'erogazione con piattaforma regionale Rilfedeur e piattaforme autonome (come ad esempio «comuni-chiamo»). La piattaforma SIEDER ha una copertura territoriale ancora ridotta e si affianca alla piattaforma autonoma c-portal.

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **9%**.

Imposte e tasse

Comprende **10** procedimenti, ma solo per **9** si rileva l'attivazione di servizi interattivi. Grazie alla piattaforma nazionale di pagamento delle imposte comunale di **Poste Italiane**, molti dei servizi interattivi attivati hanno una copertura totale del territorio. Grazie soprattutto alla piattaforma Payer per **16** comuni è possibile pagare on line l'imposta di pubblicità, mentre per **17** comuni è possibile trasmettere la dichiarazione di imposta di soggiorno (attivata in ER da 42 Comuni nel 2018), tramite piattaforme autonome.

Il tasso di copertura dell'area tematica è uno dei più alti e si assesta al **21%**.

Istruzione e diritto allo studio

Comprende **9** procedimenti, di cui **8** rilevano l'attivazione di servizi interattivi (non si hanno casi solo per richiesta contributi diritto allo studio per scuole primarie). Si tratta dell'area tematica dove si rileva un costante aumento dei Comuni con servizio interattivo, anche se non esistono piattaforme regionali di iscrizione ai servizi scolastici, ma solo di pagamento delle rette (ci si riferisce a Payer). Il servizio a maggiore diffusione e completezza è quello di **iscrizione alla mensa scolastica**, per il quale **112** comuni offrono la possibilità di iscrizione al servizio e **102** il pagamento della relativa retta. Seguono rispettivamente iscrizione al trasporto scolastico e iscrizione al nido (o servizio simile). Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **19%**.

Indice di interattività dei servizi comunali: dinamiche in pillole sulle varie aree tematiche

Servizi cimiteriali

Comprende **5** procedimenti, di cui 4 con servizi interattivi attivati. La copertura del territorio è tuttavia molto esigua, dal momento che il risultato migliore è rappresentato dai **36** comuni che consentono il pagamento on line dei servizi cimiteriali e di **18** Comuni quello delle lampade votive (nella maggior parte con piattaforma Payer).

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **3%**.

Servizi elettorali

Comprende **6** procedimenti, tutti con almeno un Comune che ha attivato un servizio interattivo. I «numeri» di copertura sono però molto esigui e si è assistito anche alla chiusura di alcuni casi (nel ferrarese con dismissione da parte dei comuni della piattaforma people).
I procedimenti con maggiore diffusione sono quelli di iscrizione all'Albo Scrutatori e Presidenti di Seggio, con rispettivamente **34** e **35** comuni con servizio interattivo attivato (nella maggior parte dei casi, con erogazione tramite piattaforma People – CNERBURò).

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **4%**.

Servizi sociali

Comprende **26** procedimenti, di cui però solo **9** rilevano l'attivazione di servizi interattivi.
La fase a maggiore diffusione è quella relativa al pagamento dei servizi sociali (varie tipologie), grazie soprattutto alla piattaforma Payer, con **47** comuni che lo consentono.
Gli altri servizi interattivi sono offerti in meno di 10 Comuni.

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **2%**.

Indice di interattività dei servizi comunali: dinamiche in pillole sulle varie aree tematiche

Trasporti e mobilità

Comprende **9** procedimenti, di cui **7** rilevano l'attivazione di servizi interattivi.

Degno di rilievo è solo il pagamento delle contravvenzioni per violazioni del codice della strada elevate dalle polizie municipali, offerto in **164** Comuni.

Gli altrui servizi on line sono offerti da meno di 10 Comuni.

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **7%**.

Attività trasversali

Comprende **10** procedimenti, non afferibili specificamente ad altre aree tematiche e molto diversi fra loro, di cui **9** rilevano l'attivazione di servizi interattivi.

I procedimenti a maggiore copertura sono partecipazione ad aste e mercato elettronico (piattaforma regionale INTERCENT-ER), per tutto il territorio regionale, la presentazione delle domande SUAP (piattaforma SUAPER, piattaforma nazionale impresa in un giorno e altre piattaforme autonome), con totale copertura del territorio, ma parziale possibilità di effettuare il pagamento on line dei relativi oneri (solo 34 comuni) e pagamenti spontanei alla PA (in larga parte tramite la piattaforma Payer).

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **18%**.

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) - METODOLOGIA

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 (*)*
- (*) essendo di competenza non comunale non rientrano nel calcolo della formazione dell'indice di utilizzo

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 2017.

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 (2016-2017);
- I dati relativi ai servizi attivati nel 2017
- I dati dei servizi attivati nel 2016 ma disattivati nel 2017

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

Come

- Contattando i referenti locali dei servizi interattivi
- In collaborazione con altri servizi regionali per le contravvenzioni comunali e con la Città Metropolitana di Bologna per i certificati anagrafici per i Comuni con piattaforma People

Indice di utilizzo: è calcolato come **media di utilizzo dei servizi interattivi di competenza comunale effettivamente raggiunta dai comuni ponderata in base al rapporto fra servizi effettivamente attivati e con dati utili e quelli potenzialmente attivabili nei comuni su al massimo 8 possibili servizi interattivi**, e 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.

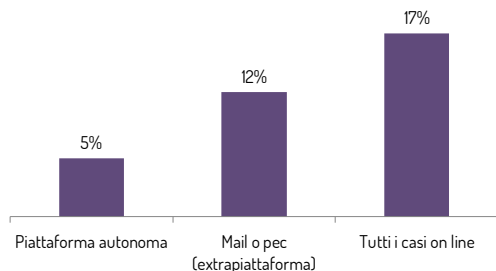
Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – DATI SUI TASSI DI RISPOSTA

Servizio	Annualità 2017			Annualità 2016		
	Comuni con servizio interattivo	Comuni che forniscono i dati	Tasso di risposta	Comuni con servizio interattivo	Comuni che forniscono i dati	Tasso di risposta
Certificati	38	22	58%	35	29	83%
Nido-iscrizione	72	48	67%	59	58	98%
Nido-pagamento	50	16	32%	37	31	84%
Mensa-iscrizione	80	47	59%	63	58	92%
Mensa-pagamento	84	36	43%	64	52	81%
Scia edilizia	39	13	33%	12	10	83%
SUAP	333	174	54%	333	279	82%
Multe	161	160	99%	137	137	100%

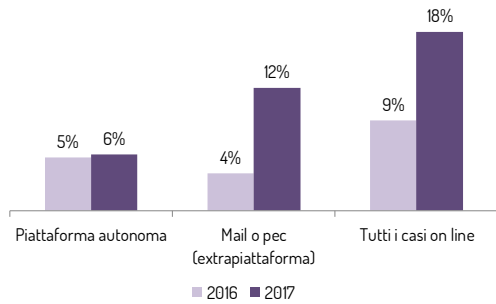
Le rappresentazioni cartografiche sono attualizzate ai 331 Comuni esistenti nel 2018

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – RICHIESTA CERTIFICATI ANAGRAFICI

Richiesta certificati (anagrafe / stato civile) - 2017

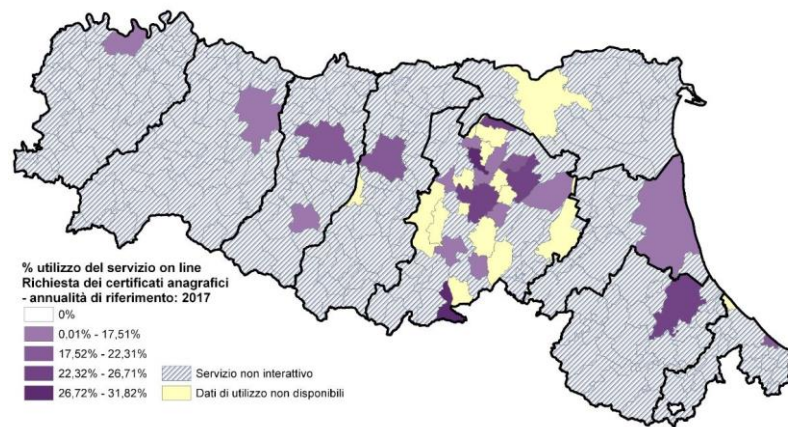


Richiesta certificati (anagrafe / stato civile) - confronto 2016-2017



La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **17%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 9 punti percentuali**, a fronte di un aumento generalizzato del numero di certificati, sia totali, che richiesti con modalità telematiche in valore assoluto. Tale aumento però si deve **quasi esclusivamente alle richieste via mail o pec**, mentre il **ricorso alle piattaforme di erogazione** (solo di tipo autonomo), **rimane pressoché identico** a quello dell'anno precedente.

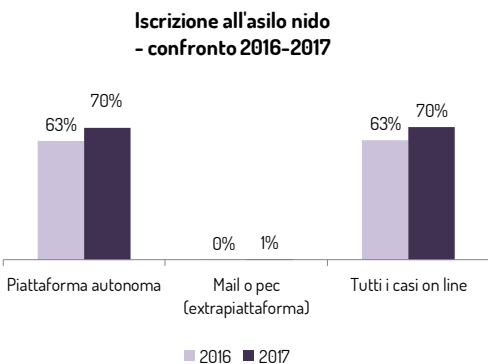
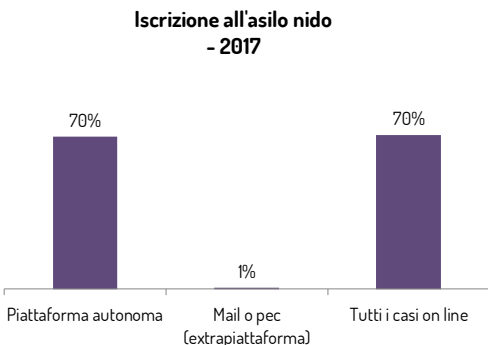
A livello comunale, il risultato migliore si rileva per il **Comune di Argelato (BO)**, che si assesta al 32%. Il dato specifico, però, risulta essere diminuito di 10 punti percentuali rispetto a quanto rilevato nell'anno precedente.



Valori assoluti dei dati comparabili

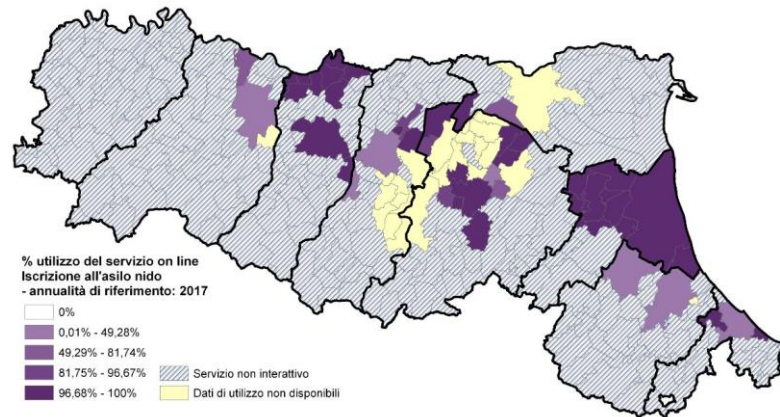
	2016	2017
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	19.249	23.313
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	13.510	51.221
Tutti i casi on line	32.759	74.534
Totale (tutti i canali on e off line)	367.193	420.996

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – ISCRIZIONE ALL'ASILO NIDO



La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **70%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 9 punti percentuali**, a fronte di un aumento del ricorso a piattaforme telematiche di invio e una sostanziale parità di iscrizioni totali in valore assoluto. L'aumento è dovuto soprattutto alla scelta di molti Comuni di rendere l'iscrizione on line obbligatoria, spesso predisponendo un **sistema di facilitazione /supporto per i cittadini**. A questi servizi si sono rivolti complessivamente il **22% degli utenti totali in Emilia-Romagna**.

A livello comunale, il risultato migliore (**100% di utilizzo on line**) si rileva per **35 Comuni** (o Unioni a cui è stata delegata la funzione).

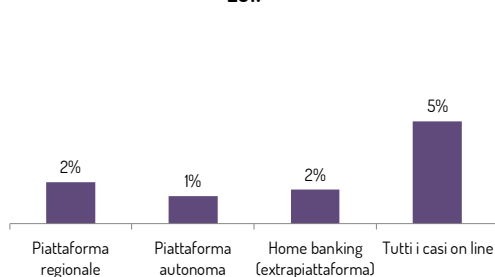


Valori assoluti dei dati comparabili

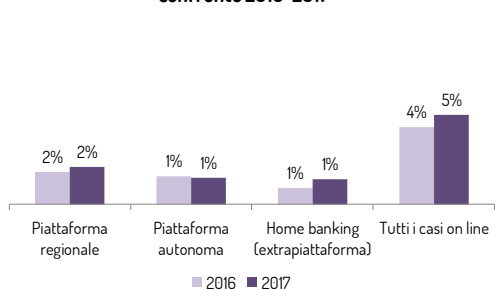
	2016	2017
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	7.464	8.268
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	45	66
Tutti i casi on line	7.509	8.334
Totale (tutti i canali on e off line)	11.856	11.882

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – PAGAMENTO DELLA RETTA DEL NIDO

Pagamento della retta dell'asilo nido
- 2017



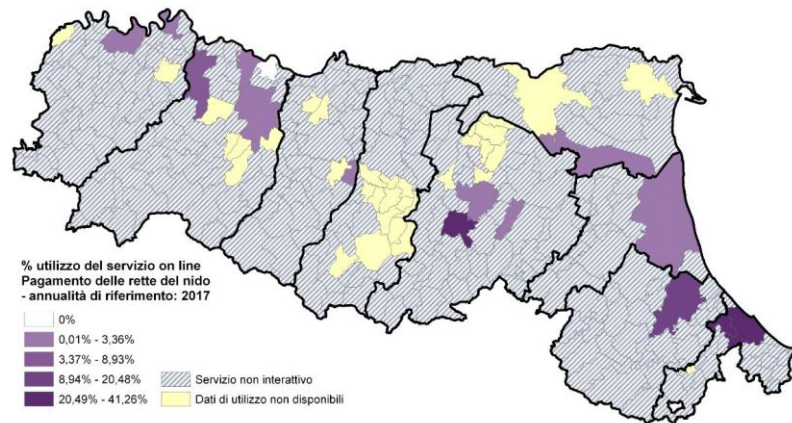
Pagamento della retta dell'asilo nido
- confronto 2016-2017



La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **5%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia una **sostanziale staticità** a fronte di un aumento generalizzato del numero di pagamenti, sia totali, che richiesti con modalità telematiche in valore assoluto.

Si rileva comunque un **aumento relativo maggiore** di utilizzo nei Comuni che erogano il servizio interattivo con piattaforme regionali di pagamento (+ circa 200 pagamenti) e con home banking (+ circa 300 pagamenti).

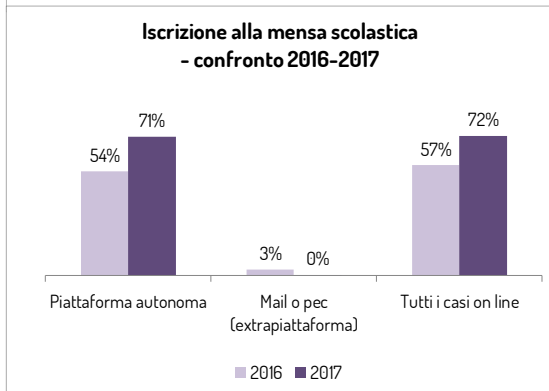
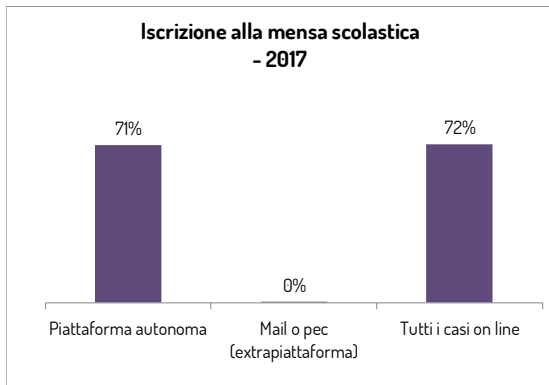
A livello comunale, il risultato migliore si rileva per il **Comune di Sasso Marconi (BO)**, che si assesta al 41%, +6 pp in più rispetto all'anno precedente.



Valori assoluti dei dati comparabili

	2016	2017
Piattaforma regionale	847	1.080
Piattaforma autonoma	728	751
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	419	724
Tutti i casi on line	1.994	2.555
Totale (tutti i canali on e off line)	48.771	53.842

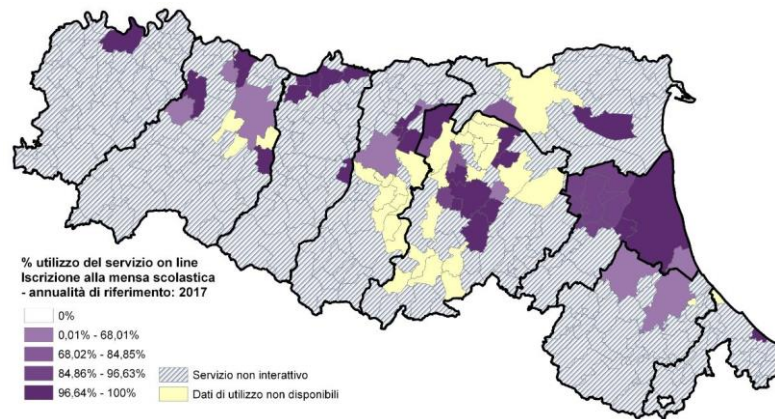
Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – ISCRIZIONE ALLA MENSA SCOLASTICA



La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **72%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **aumento di 15 punti percentuali**, a fronte di un aumento generalizzato del numero di iscrizioni richieste con modalità telematiche e di una sostanziale parità delle iscrizioni totali.

Tale aumento si deve **quasi esclusivamente alle richieste inoltrate via piattaforma, grazie alla scelta di rendere il servizio interattivo obbligatorio**.

A livello comunale, il risultato migliore (**100%**) si rileva per **23 Comuni**, per i motivi sopra esposti.

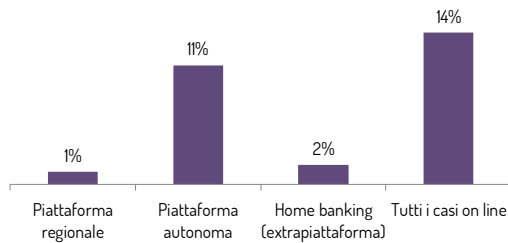


Valori assoluti dei dati comparabili

	2016	2017
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	19.597	26.128
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	1.176	161
Tutti i casi on line	20.773	26.289
Totale (tutti i canali on e off line)	36.578	36.584

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – PAGAMENTO DELLA MENSA SCOLASTICA

Pagamento della retta della mensa scolastica - 2017

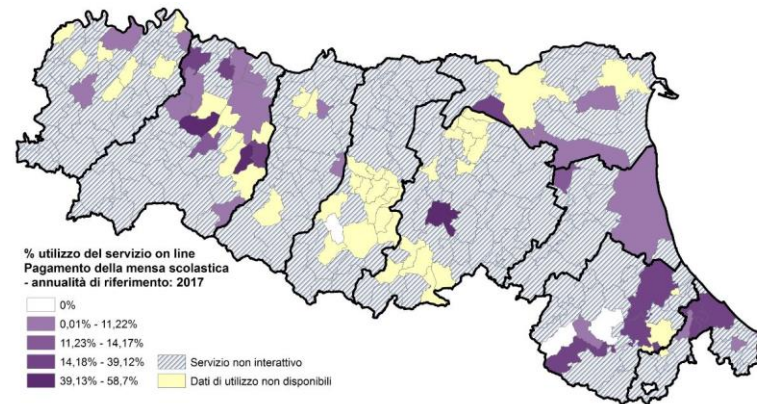
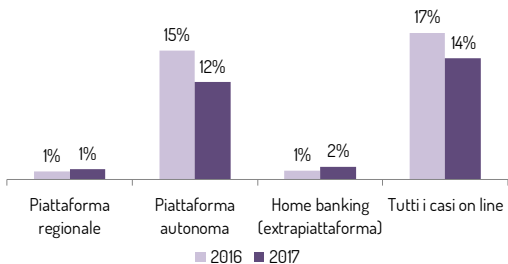


La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **14%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, **evidenzia una diminuzione di 3 punti percentuali**, dovuti ad una sensibile diminuzione dei valori assoluti sia dei pagamenti totali, che dei pagamenti via piattaforma autonoma. I pagamenti via piattaforma regionale e via home banking sono stabili rispetto allo scorso anno.

Le diminuzioni si devono soprattutto al cambio di sistema di pagamento (attivazione buoni pasto) e tariffazione (passaggio a prepagato e borsellino elettronico con ricarica).

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per il **Comune di Medesano (PR)**, che si assesta al 59%, con un notevole miglioramento rispetto al 2016 (+ 40pp).

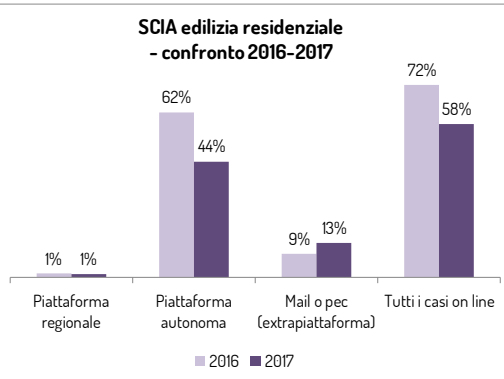
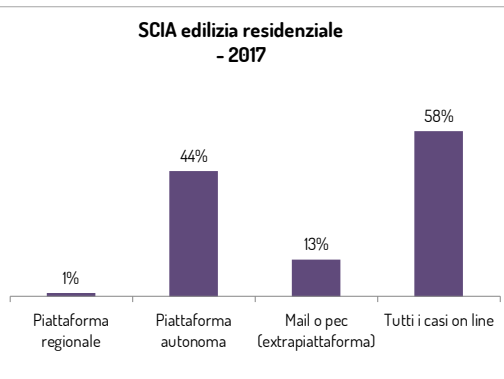
Pagamento della retta della mensa scolastica - confronto 2016-2017



Valori assoluti dei dati comparabili

	2016	2017
Piattaforma regionale	4.040	4.315
Piattaforma autonoma	60.985	39.663
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	4.367	5.392
Tutti i casi on line	69.392	49.370
Totale (tutti i canali on e off line)	397.447	342.583

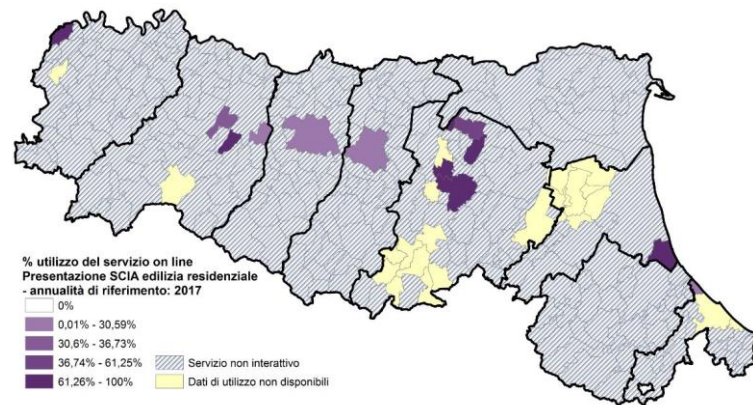
Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – SCIA EDILIZIA RESIDENZIALE



La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **58%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia una diminuzione di 14 pp, nonostante l'aumento in valore assoluto del numero di SCIA, sia totali, che inviate telematicamente.

Si osserva un aumento delle SCIA via PEC (+4 pp) ed una significativa riduzione delle domande inviate con piattaforme autonome (mentre quelle con piattaforma regionale sono rimaste stabili).

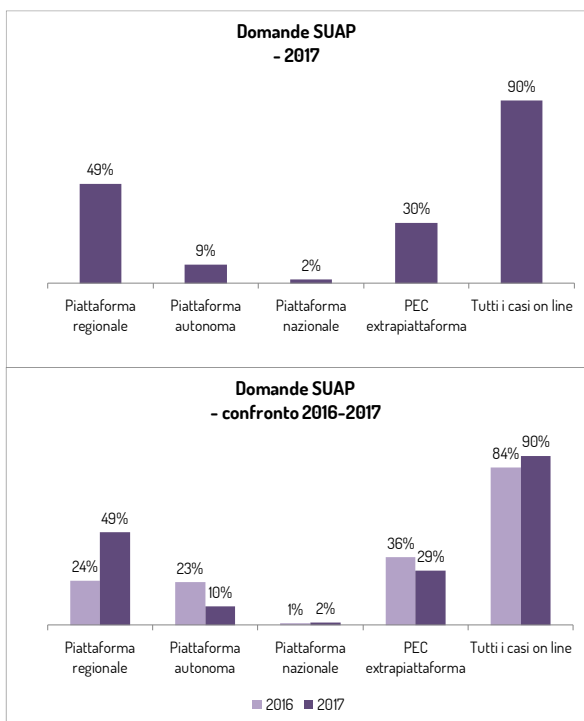
A livello comunale, il risultato migliore (**100% di utilizzo on line**) si rileva per **5 Comuni** (Castel San Giovanni, Bentivoglio, Bologna, Calderara di Reno, Cervia), 3 dei quali erogano i servizi con SIEDER e 2 con piattaforma autonoma.



Valori assoluti dei dati comparabili

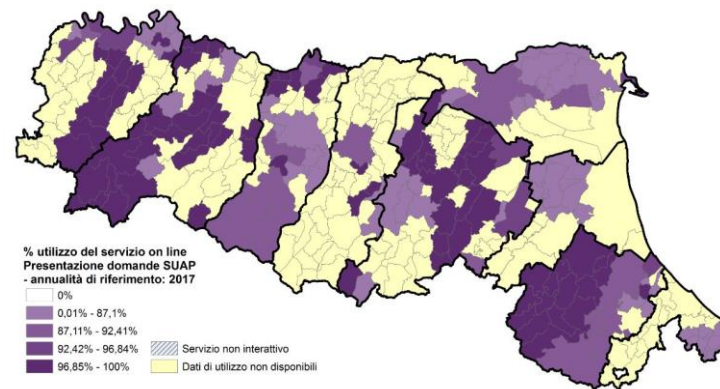
	2016	2017
Piattaforma regionale	46	59
Piattaforma autonoma	1.985	2.315
Piattaforma nazionale	0	0
Pec (extrapiattaforma)	281	686
Tutti i casi on line	2.312	3.060
Totale (tutti i canali on e off line)	3.200	5.316

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – SUAP



La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **90%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **aumento di 6 punti percentuali**, a fronte di un aumento generalizzato di domande, sia totali che inviate con modalità telematiche. L'aumento è molto significativo per **l'utilizzo della nuova piattaforma regionale SUAPER di Lepida (+25 pp)** a cui sono passati vari enti che nel 2016 avevano piattaforme di tipo autonomo, ora dismesse, a scapito anche dell'invio con PEC extrapiattaforma.

A livello comunale, il risultato migliore (100% di utilizzo on line) si rileva per **73 Comuni**, anche se il carico di domande trattate è molto diverso fra loro (si va dalle 4 di Vezzano sul Crostolo alle 10.643 di Bologna).



Valori assoluti dei dati comparabili

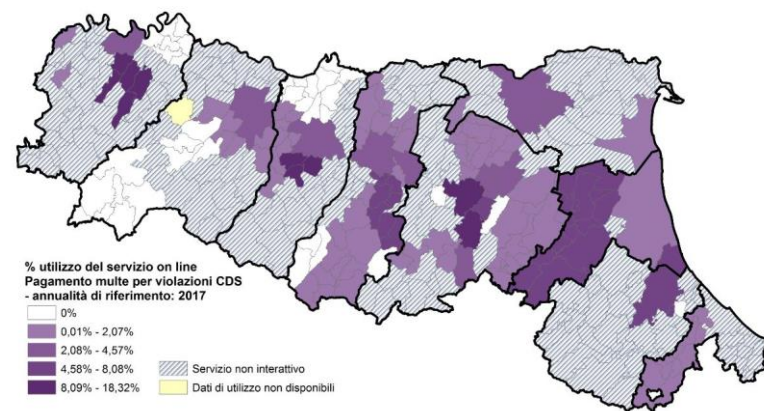
	2016	2017
Piattaforma regionale	18.583	48.870
Piattaforma autonoma	17.805	9.994
Piattaforma nazionale	920	1.518
Pec (extrapiattaforma)	28.268	28.586
Tutti i casi on line	65.576	88.968
Totale (tutti i canali on e off line)	78.362	98.986

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – PAGAMENTO DELLE CONTRAVVENZIONI

La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **10%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **aumento di 3 punti percentuali**, a fronte di un aumento delle contravvenzioni pagate on line e di una diminuzione delle contravvenzioni complessivamente pagate con qualsiasi canale.

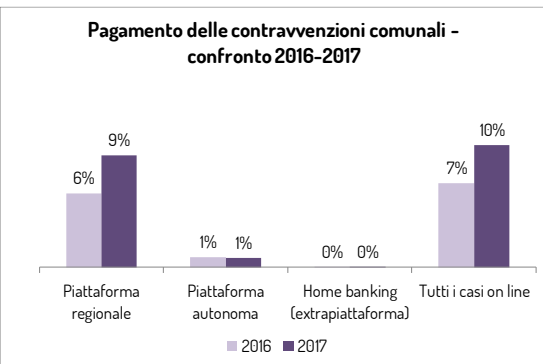
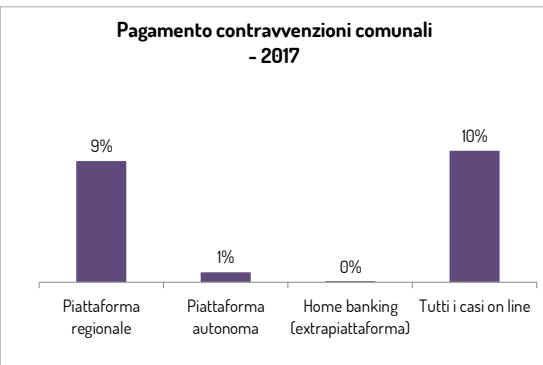
Tale andamento si deve all'aumento dei pagamenti avvenuti su piattaforme regionali, mentre i pagamenti su piattaforme autonome e home banking sono rimasti pressoché invariati rispetto all'anno precedente.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per il **Comune di Bologna**, che si assesta al 18%, come nel 2016.

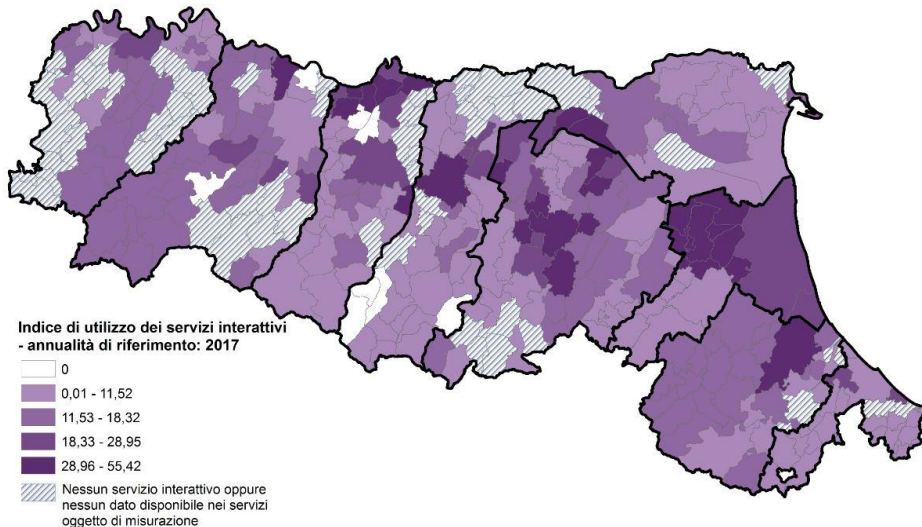


Valori assoluti dei dati comparabili

	2016	2017
Piattaforma regionale	91.860	116.099
Piattaforma autonoma	12.596	9.838
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	72	200
Tutti i casi on line	104.528	126.137
Totale (tutti i canali on e off line)	1.579.055	1.310.760



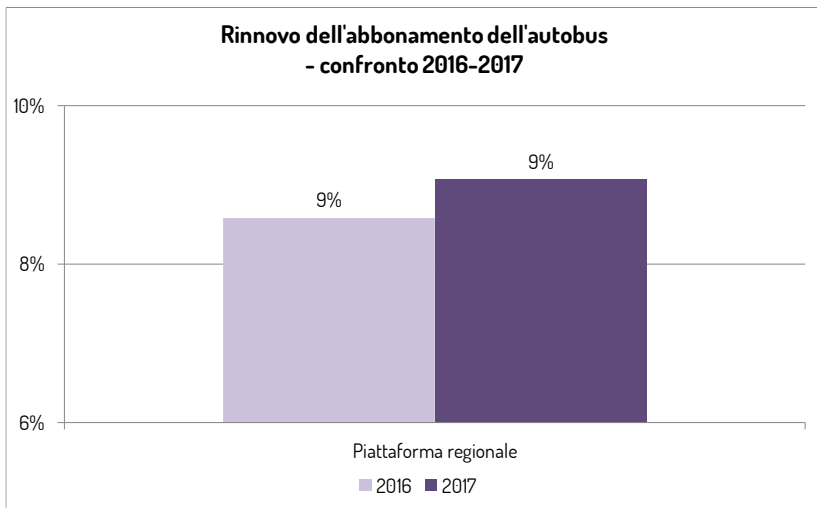
Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – INDICE DI UTILIZZO



Fasce dimensionali dei comuni e indice regionale	INDICE DI UTILIZZO	
	2016	2017
Comuni micro	10,42	8,66
Comuni piccoli	11,59	9,15
Comuni medi	16,38	13,74
Comuni medio-grandi	19,46	15,31
Comuni grandi	21,12	19,65
INDICE REGIONALE	14,76	12,32
Comuni con indice misurabile	301	270

L'indice di utilizzo dei servizi interattivi si assesta, a livello regionale, **al 12,32, con una diminuzione rispetto al 2016 di 2,44**. Tale andamento è dovuto alla decisa diminuzione dei comuni con indice misurabile, a sua volta dovuto al ridotto tasso di risposta conseguito per l'annualità 2017. Ciò si evince dal fatto che i valori comparabili hanno al contrario quasi sempre delle percentuali in aumento. La mancata fornitura del dato, producendo un diverso «universo» di riferimento dei dati utilizzabili (soprattutto per il SUAP, alle volte l'unico servizio interattivo attivato nel Comune con magari percentuali molto alte di utilizzo nel 2016) ha prodotto la diminuzione suddetta. Come nell'anno precedente, l'andamento per classi dimensionali vede i risultati migliori nei Comuni grandi. L'indice migliore è quello **del Comune di Bologna (55,42)**.

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – RINNOVO ABBONAMENTO AUTOBUS

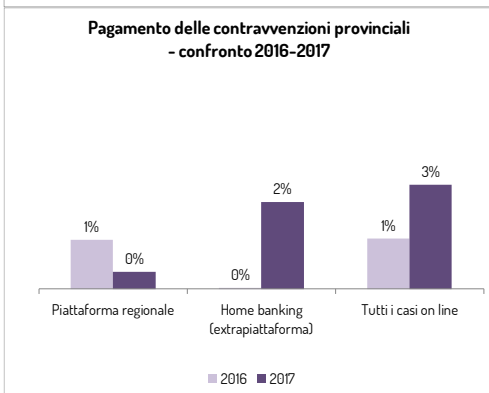
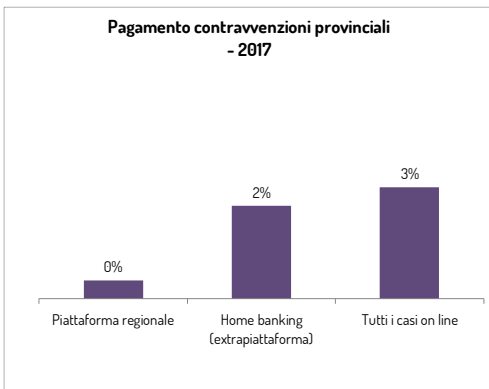


I dati relativi al rinnovo dell'abbonamento dell'autobus, servizio offerto da tutti i gestori di trasporto pubblico locale (SETA, TEP, TPER e START Romagna), sono molto simili a quelli dello scorso anno, sia in termini assoluti che in termini percentuali.

Valori assoluti dei dati comparabili

	2016	2017
Piattaforma regionale	36.095	38.401
Piattaforma autonoma	0	0
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	0	0
Tutti i casi on line	36.095	38.401
Totale (tutti i canali on e off line)	420.491	423.394

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – PAGAMENTO MULTE POLIZIA PROVINCIALE



La percentuale di utilizzo del servizio di pagamento on line delle contravvenzioni per violazione CDS elevate dalla polizia provinciale si assesta al 3% con un timido miglioramento rispetto all'anno precedente, in un contesto di deciso aumento delle sanzioni complessivamente pagate e di un minore aumento delle sanzioni pagate on line. L'aumento del totale produce, in comparazione, una diminuzione percentuale, nonostante in valore assoluto le multe pagate on line siano maggiori.

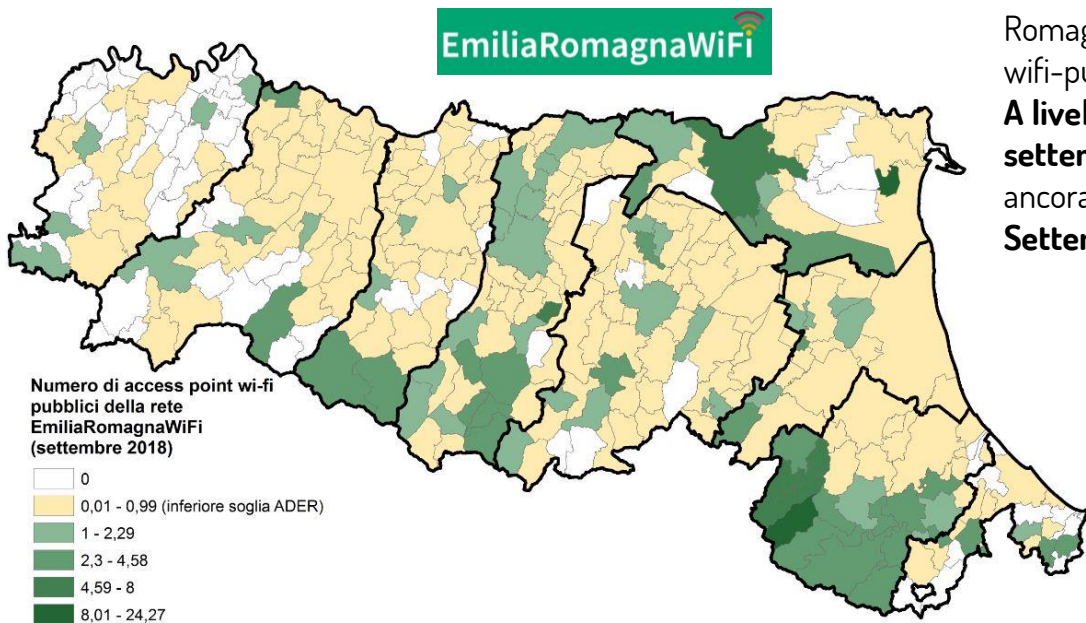
Valori assoluti dei dati comparabili

	2016	2017
Piattaforma regionale	88	130
Piattaforma autonoma	0	0
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	2	649
Tutti i casi on line	90	779
Totale (tutti i canali on e off line)	7.329	30.668

METODOLOGIA

- L'innovazione digitale delle PA è misurata attraverso la rilevazione degli «elementi» di innovazione digitale (wi-fi pubblici, biblioteche, app, open data ecc.), rilevati nei siti web istituzionali dei 331 Comuni dell'Emilia-Romagna ed in altre fonti:
 - I **Wi-fi pubblici** sono stati rilevati con tutte le fonti web possibili (operatori, siti istituzionali, Regione Emilia-Romagna, ecc.). I punti della rete EmiliaRomagnaWiFi di Lepida sono forniti direttamente da Lepida (numero access point wi-fi attivati).
 - I dati sulle **biblioteche comunali** sono stati rilevati con tutte le fonti web possibili (siti comunali, siti dei poli provinciali, Facebook, ecc.).
 - I dati sulla presenza del servizio **di facilitazione digitale** presso le biblioteche sono stati forniti dalla Regione Emilia-Romagna, progetto PEI – Pane e Internet.
 - I dati **sulle app** sono stati reperiti anche con ricerca anche negli app store Apple® e Google Play®
 - Le basi **dati opendata** sono state rilevate nei siti dei comuni e delle Unioni, nonché della Regione Emilia-Romagna (<http://dati.emilia-romagna.it/>)
- I dati sono stati rilevati fra maggio e settembre 2018.

WI-FI PUBBLICI – Rete EmiliaRomagnaWiFi

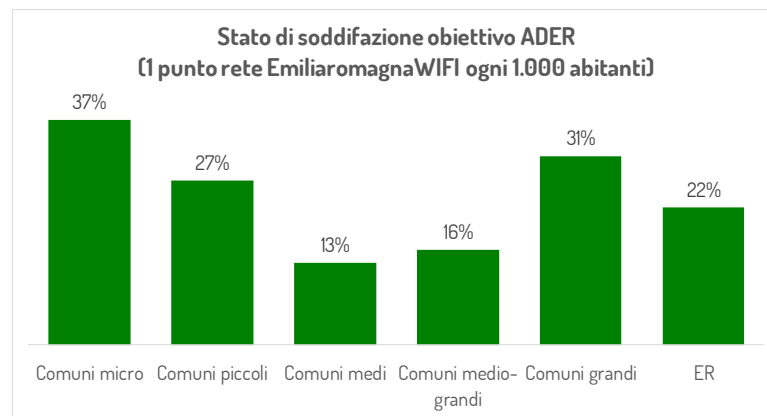


Aggiornamento a settembre 2018

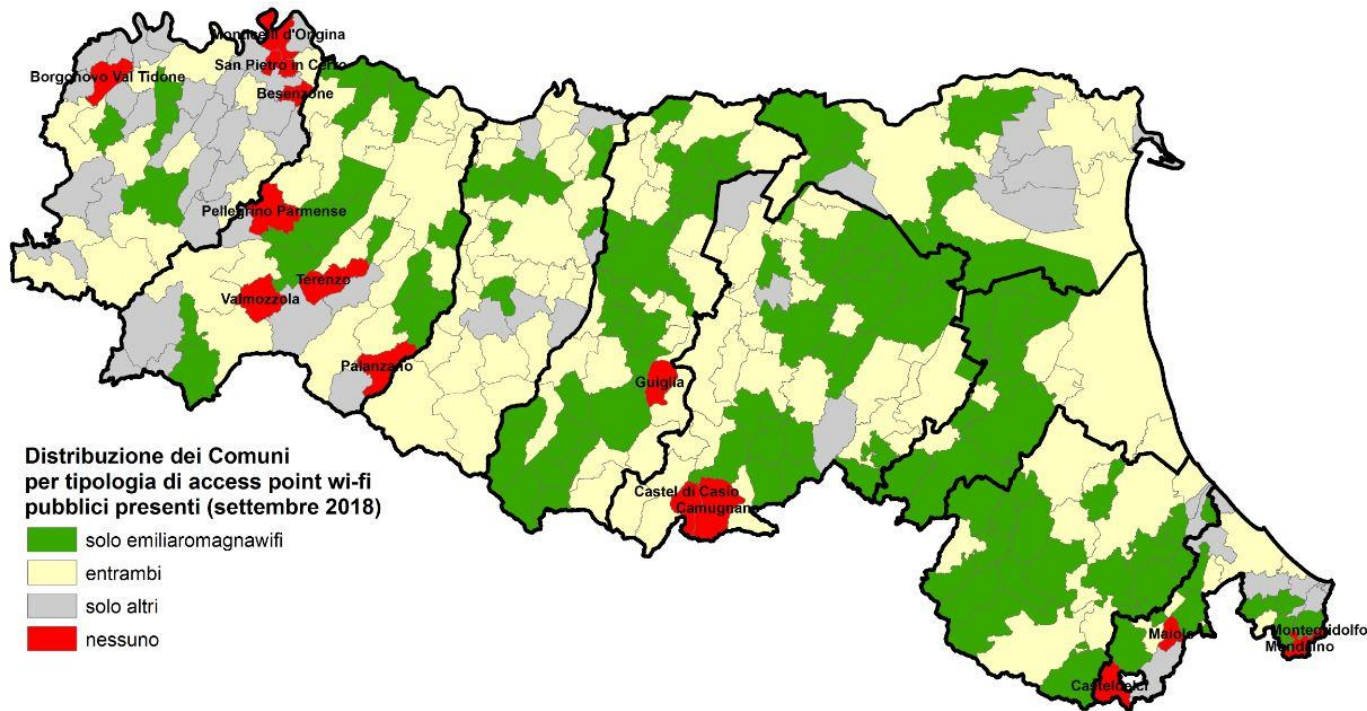
Secondo quanto previsto dell'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna ADER, la Regione ha previsto l'istallazione di 1 punto wifi-pubblico ogni 1.000 abitanti.

A livello regionale, l'obiettivo è stato raggiunto (4.027 punti a settembre 2018), mentre a livello di singolo comune, vi sono ancora dei margini di miglioramento.

Settembre 2017: 46 su 333 → Settembre 2018: 74 su 331



WI-FI PUBBLICI – Situazione generale



I comuni **senza alcun wi-fi pubblico** in Emilia-Romagna **sono 15** (- 4 rispetto al 2017 e - 15 rispetto al 2016). In questi Comuni vivono **circa 31.600 persone, pari all'1%** della popolazione regionale totale.

La maggior parte dei Comuni ha sia wi-fi della rete regionale che di altri operatori, mentre poco più di 1/3 ha solo access point «regionali».

Il 17% dei comuni ha solo access point di altri operatori.

Aggiornamento a settembre 2018

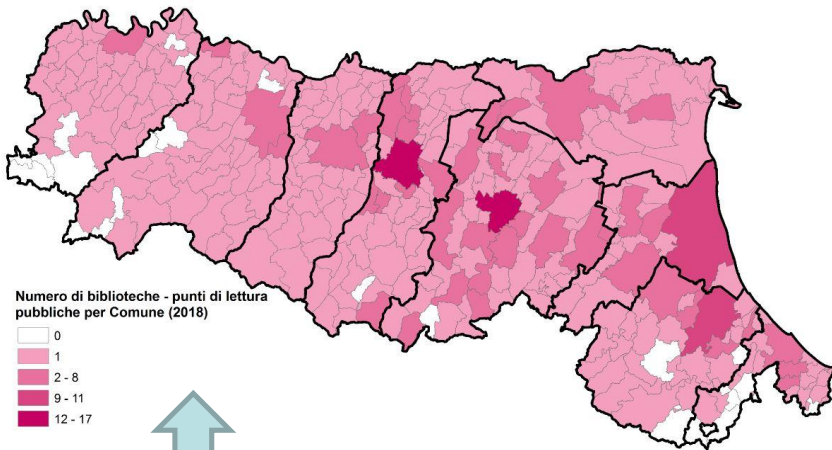
Biblioteche come punti di diffusione della conoscenza digitale

Nel corso del tempo e delle attività di misurazione di Benchmarking si è verificato che le **biblioteche comunali pubbliche** sono state:

- I punti pubblici più frequentemente coperte da wi-fi nei comuni
- Sono i luoghi privilegiati ove si tengono i corsi di alfabetizzazione digitale (sia PEI che per altre iniziative autonome comunali)
- Presso di loro sono stati attivati i servizi di facilitazione digitale (PEI), anche perché spesso dotate di postazioni fisse per navigare in Internet.
- Hanno propri account su Facebook, spesso in maniera esclusiva (non ci sono account generali del comune).

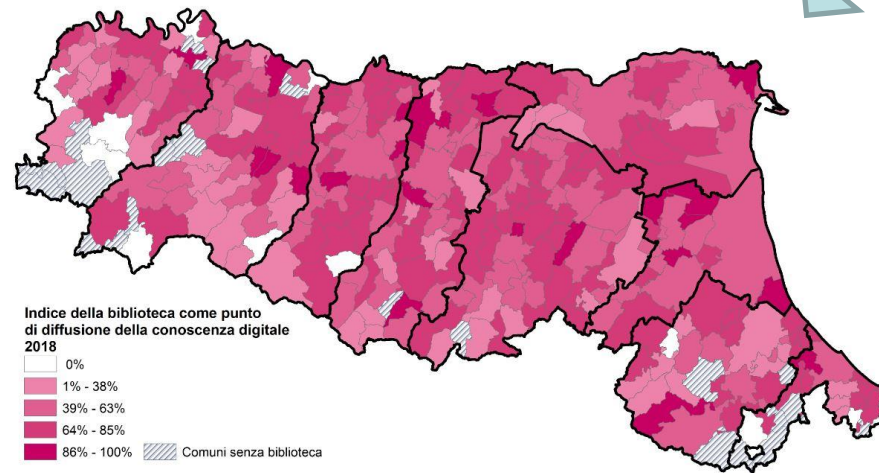
Questo ci ha indotto a considerare e misurare stabilmente la biblioteca COME PUNTO DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA DIGITALE, attraverso la creazione di un **INDICE** misurato per ogni biblioteca / punto di lettura presente nei Comuni, che deriva dalla combinazione di questi 4 elementi: disponibilità di postazioni fisse per la navigazione in Internet, copertura wi-fi, presenza account Facebook, attivazione del servizio di facilitazione digitale PEI

Biblioteche come punti di diffusione della conoscenza digitale

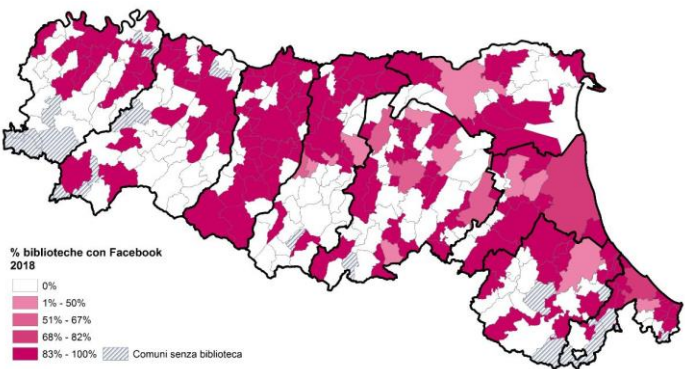
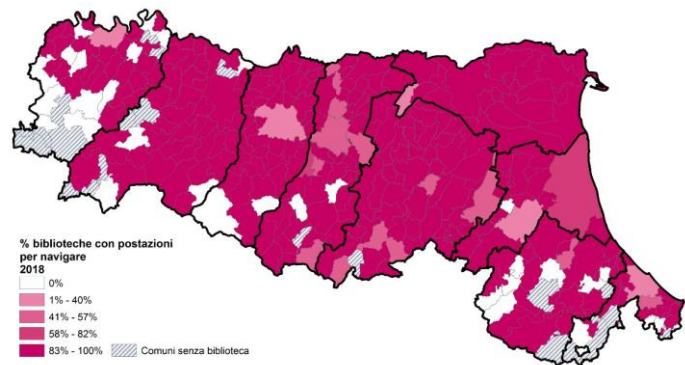


Nel 2018 sono state individuate **437** biblioteche o punti di lettura in Emilia-Romagna. In **23** Comuni non vi è questo tipo di servizio, mentre nella maggior parte dei Comuni (**261**) vi è una sola biblioteca pubblica.

L'indice evidenzia una certa omogeneità fra le biblioteche emiliano-romagnole. Le due componenti che influenzano maggiormente l'indice sono la presenza di postazioni fisse per navigare e la copertura wifi. Per **12** Comuni l'indice è pari a **0%** e pertanto le loro biblioteche non hanno nessuna delle 4 componenti considerate. Per **22** comuni l'indice raggiunge il **100%**.

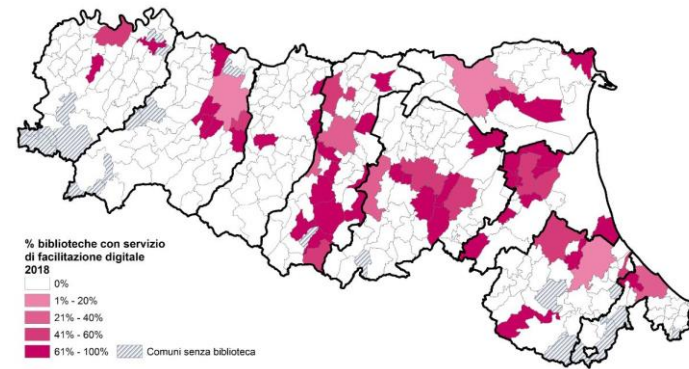
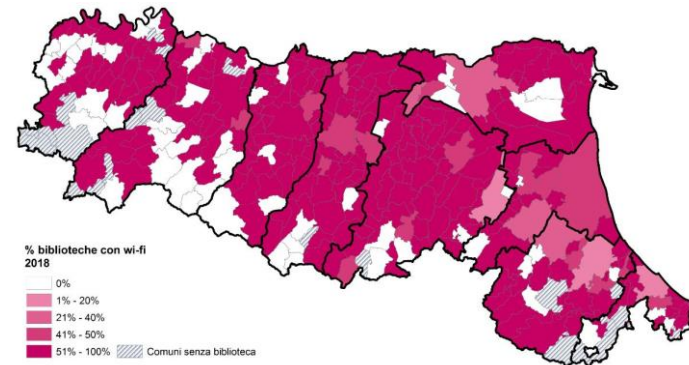


Biblioteche come punti di diffusione della conoscenza digitale – singole componenti

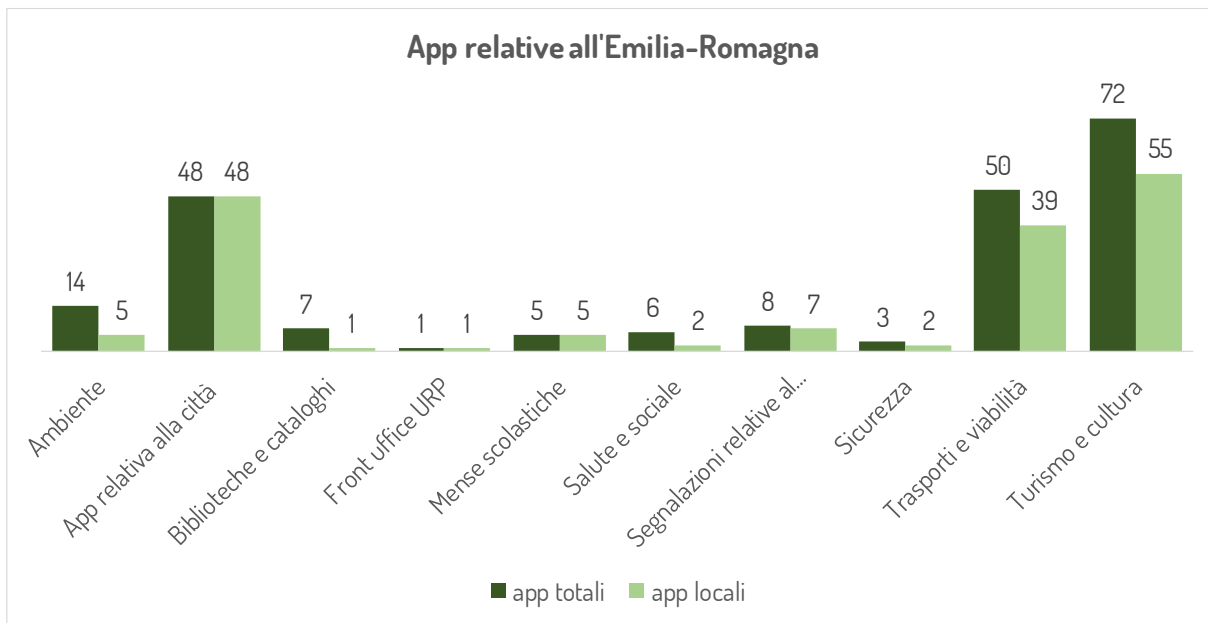


MEDIE REGIONALI

CON PC: 83% (+1 pp)
CON WIFI: 71% (+6 pp)
CON FACEBOOK: 57% (+3 pp)
CON FACILITAZIONE: 18% (=)



Le APP relative all'Emilia-Romagna

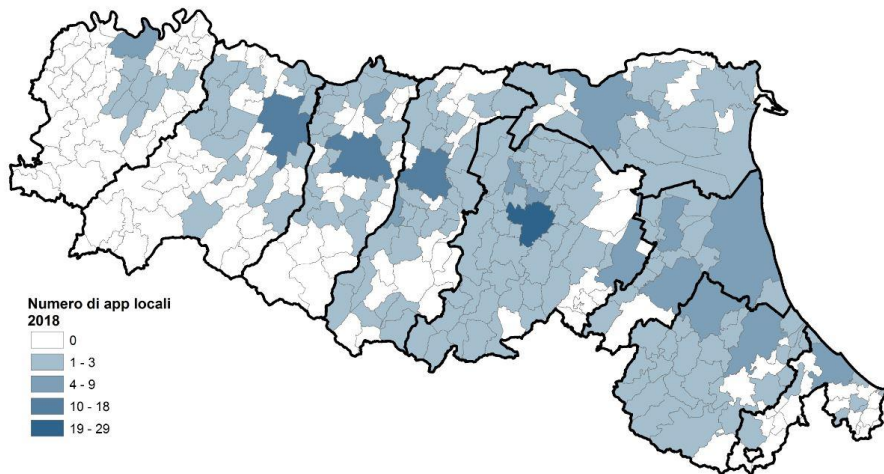


Numero APP complessive: 214
Numero APP locali (cioè che riguardano un territorio specifico subprovinciale) = 165

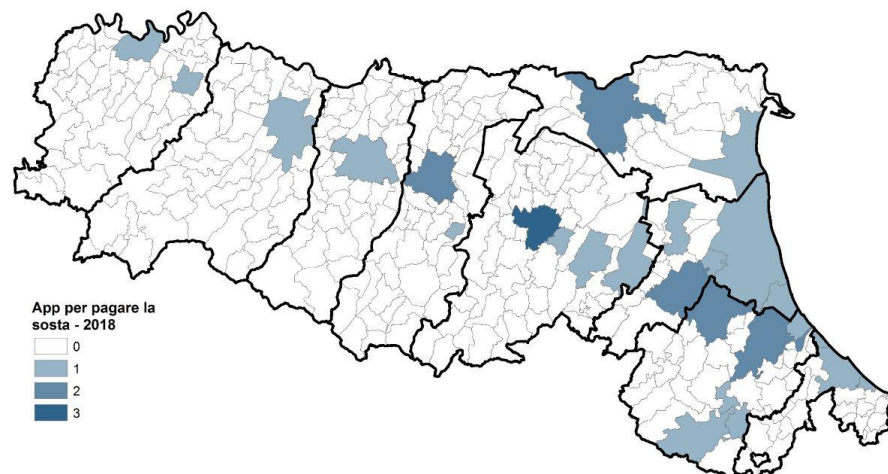
Non è possibile fare un confronto con l'anno precedente perché anche il mondo delle APP è soggetto a continue variazioni (molte app rilevate lo scorso anno non sono più disponibili; molte altre sono nuove...)

Settori prioritari di sviluppo:
TURISMO E CULTURA
TRASPORTI E VIABILITA'
CITTA' (SERVIZI VARI)

Le APP locali



Larga parte del territorio regionale non è ancora stato oggetto di sviluppo di APP locali. Sono certamente più attivi, da questo punto di vista come in altri aspetti innovativi, i territori dei comuni capoluogo.



Ancora meno diffuse sono le APP che consentono di pagare la sosta, disponibili solo nei comuni capoluogo e parte dei comuni a maggiore vocazione turistica.

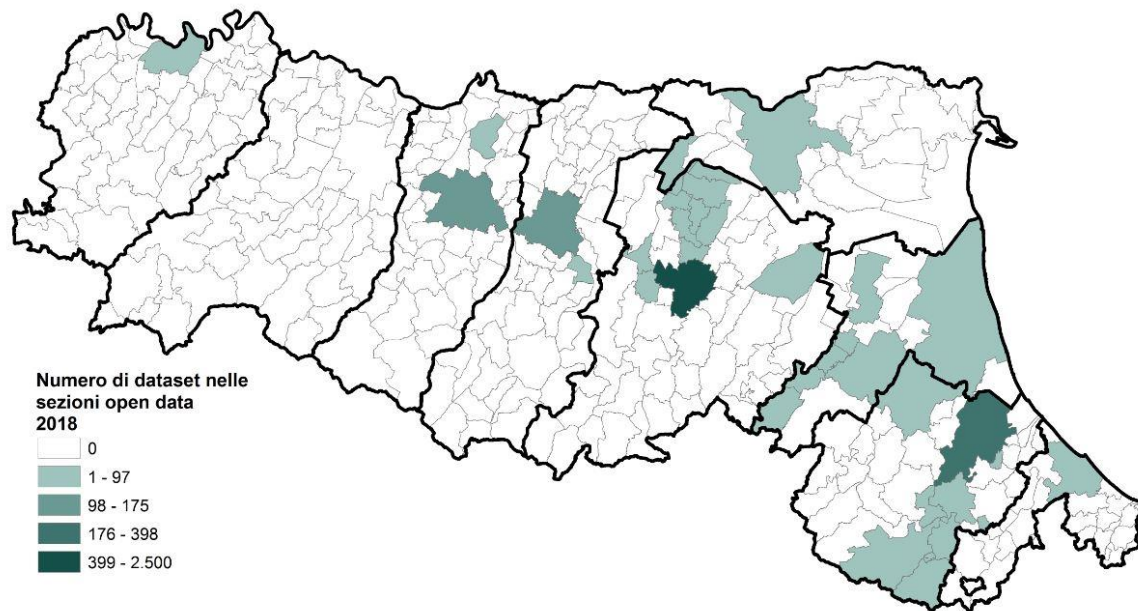
OPEN DATA

Come lo scorso anno, l'open data è ancora poco diffuso fra i siti dei Comuni in ER.

Comuni con open data nel 2018: 34

Bologna ha la sezione con il numero più elevato di basi dati disponibili (2.500)

Si evidenzia **una sostanziale disomogeneità anche nella tipologia di dataset**, di formati messi a disposizione, di classificazione dei medesimi, ecc. che rende difficoltosa un'analisi e una valutazione in termini puramente numerici.



METODOLOGIA

- L'indagine sulla presenza della PA locale dell'Emilia-Romagna nei principali Social Network (Facebook, Twitter e Youtube) è condotta per 331 Comuni, 43 Unioni e la Regione. Solo per Facebook la rilevazione è stata estesa anche alle 16 ASL, 9 Province, 4 Aziende di trasporto Locale e 437 Biblioteche comunali. La rilevazione è stata condotta sia direttamente sui social tramite molteplici «chiavi di interrogazione» che attraverso Google.
- Per **Facebook** sono stati rilevati gli **Account generali** (relativi a tutte le attività dell'Ente) e gli **Account settoriali** (biblioteche, turismo, informagiovani, eventi culturali, servizi sociali, ecc.), distinguendo gli **account attivi** dagli **account «dormienti»**, cioè quegli account che non presentano post nei due mesi precedenti la rilevazione.
- Per **Twitter** sono stati rilevati: anno di apertura; numero dei *tweet*; numero di *follower*; e la data dell'ultimo *tweet*.
- Per **Youtube** sono stati rilevati: anno di apertura del canale; numero degli iscritti; numero di visualizzazioni complessive; data dell'ultimo video caricato; contenuto dei video (sono state individuate quattro macro categorie: eventi e turismo; cultura: musei, mostre, biblioteche; comunicazione istituzionale: notizie dall'ente e/o dai suoi amministratori; sedute del Consiglio comunale).
- Per gli **Altri social** (Flickr, Pinterest, Instagram, Google+, Whatsapp, Telegram) è stata rilevata, nella home page dei siti web dei Comuni, la presenza delle icone dei noti social network o la segnalazione tra le news dell'attivazione dei servizi Telegram e Whatsapp.

Note: Gli Account FB esplicitamente indicati come intercomunali nella sezione «informazioni» sono stati replicati per tutti i Comuni al fine di avere un quadro esaustivo della copertura effettiva degli Enti. Allo stesso modo, per le biblioteche decentrate, è stata replicata l'informazione di presenza dell'account FB laddove esso è esplicitamente indicato.

METODOLOGIA

Per gli Account Generali dei Comuni su Facebook si è proceduto anche all'approfondimento dei seguenti aspetti:

- **numero dei fan, amici o membri del gruppo** a seconda della tipologia di account rilevato (rispettivamente: Pagina, Profilo, Gruppo).
- presenza o meno di post o di **commenti frequenti di terzi** nel mese anteriore alla data di rilevazione.
- presenza o meno di **risposte sistematiche e non sporadiche** da parte dell'**amministratore** dell'account, nel mese anteriore alla data di rilevazione.
- **frequenza di aggiornamento della bacheca** nel mese precedente la rilevazione (*mensile*: almeno una volta al mese; *settimanale*: almeno una volta alla settimana; *quotidiana*: almeno una volta al giorno).
- **identificabilità dell'account** (scarsa: solo indirizzo web; sufficiente: oltre al sito web anche indirizzo fisico dell'ente; buona: quasi tutte le info richieste; ottima: tutte le info richieste).

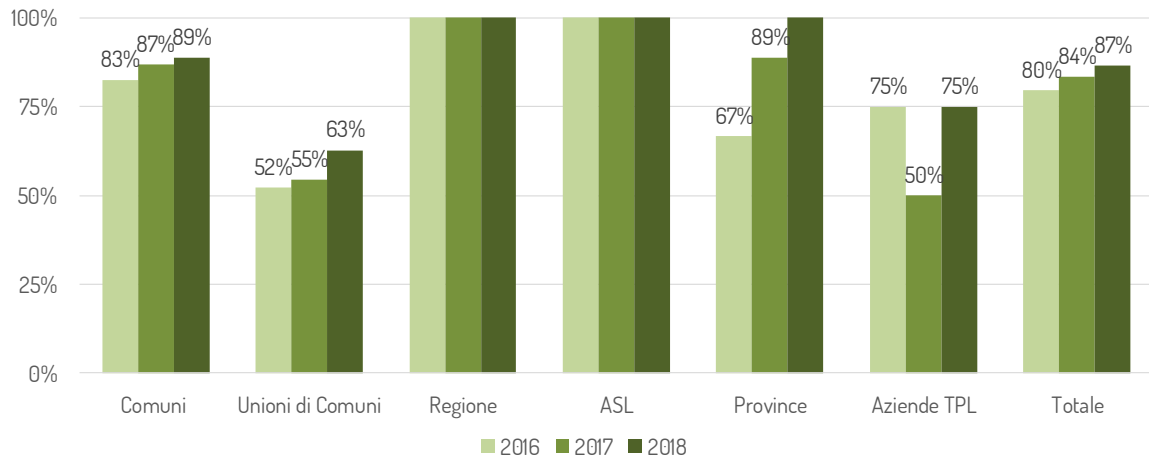
I confronti in serie storica fanno riferimento all'universo specifico rilevato nell'anno. Fanno eccezione i grafici relativi alla presenza di almeno un account/canale e relativo indice di social networking per i quali è stata effettuata la normalizzazione tra le varie annualità, come indicato in tabella.

Classe dimensionale	Descrizione	2016	2017	2018
Comuni micro	fino a 3.000 abitanti	81	82	82
Comuni piccoli	da 3.000 a 5.000 abitanti	57	56	56
Comuni medi	da 5.000 a 15.000 abitanti	137	136	135
Comuni medio-grandi	da 15.000 a 50.000 abitanti	43	44	45
Comuni grandi	sopra 50.000 abitanti	13	13	13
Totale (*)		331	331	331

(*) Il numero dei Comuni era 334 nel 2016 e 333 nel 2017.

La presenza su FACEBOOK

% di presenza FB per tipologia di ente- confronto 2016-2018



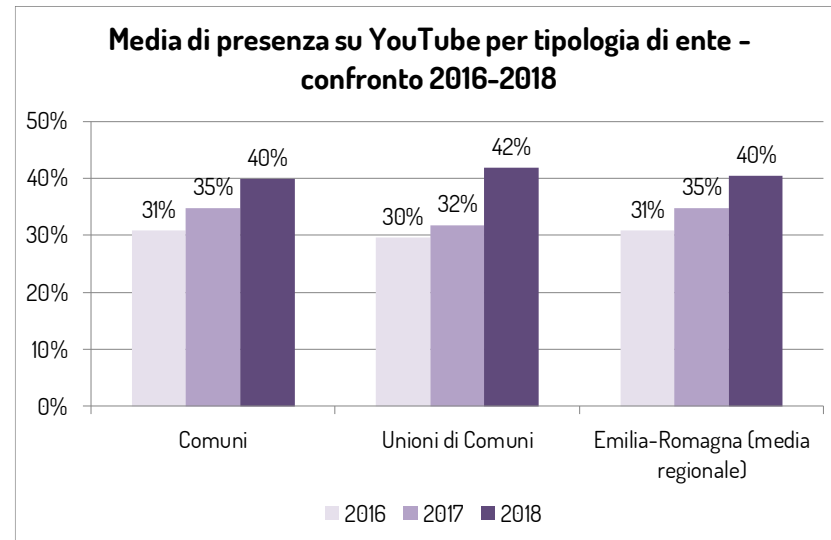
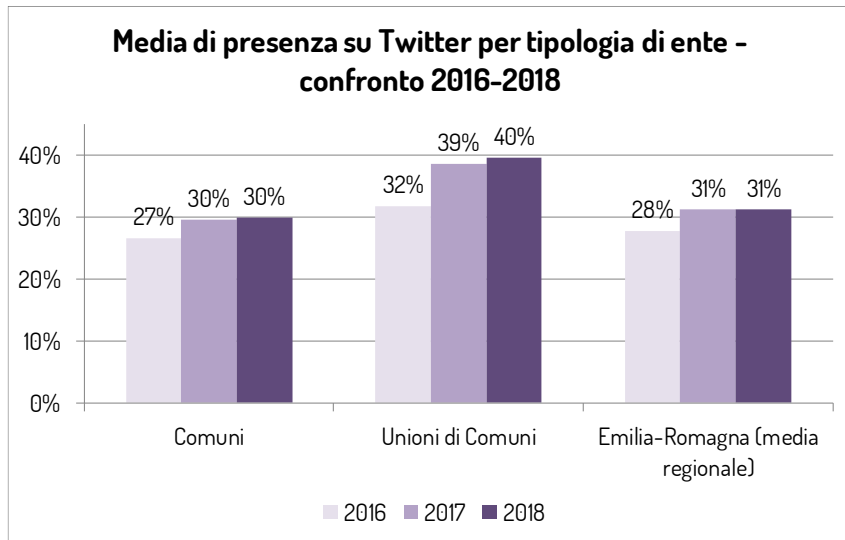
Nel 2018 sono stati rilevati **971 account Facebook**, con un incremento (+12pp) rispetto al 2017. Si percepisce peraltro un primo segnale di saturazione con una media regionale che vede ormai **87% degli enti presenti su Facebook** (d'ora in poi FB).

Si tratta per gran parte di account comunali (852 sui 971), tanto che ben **l'89% (pari a 294) Comuni emiliano-romagnoli ha almeno un proprio account FB**.

Molto positivo è il dato di crescita (+8pp) relativo alle 43 **Unioni** che attesta così la presenza del **63%** di tali enti su FB.

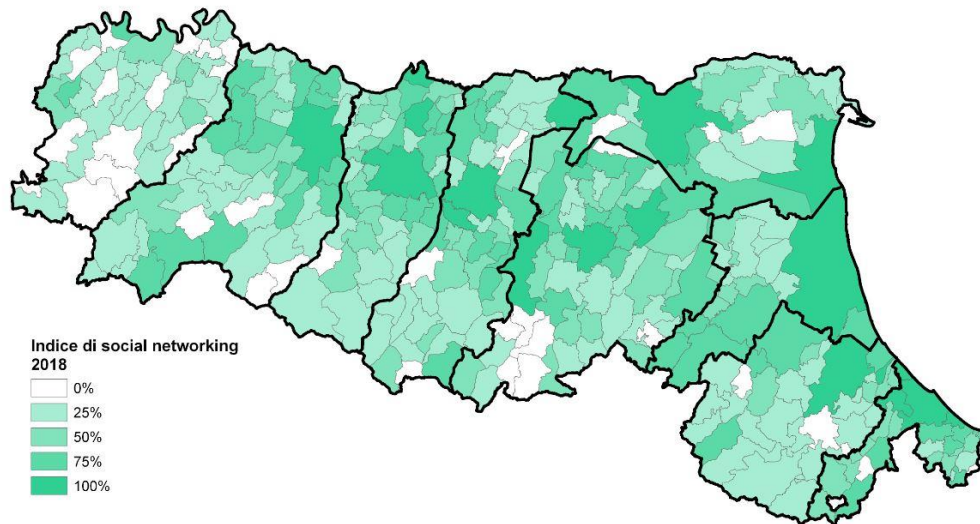
Per le 16 ASL e per le 9 Province si evidenzia l'ottima copertura. Delle 4 Aziende di TPL, solo l'azienda dei trasporti pubblici di Parma e provincia, TEP, non è presente su FB con un proprio account.

La presenza su TWITTER e YOUTUBE



Nel 2018 **cresce la presenza su Youtube: con 192 canali la copertura media regionale sale infatti al 40% (+5pp)**. In particolare si rileva una crescita della **presenza delle Unioni di Comuni (+10pp)**, con una spinta verso l'apertura di nuovi canali tra fine 2017 ed inizio 2018. Il canale più «giovane», aperto ad inizio dicembre 2018, è del Nuovo Circondario Imolese. Stabile invece la presenza su **Twitter che con 166 account vede invariata la copertura media regionale, ferma al 31%**.

Indice di social networking: la presenza dei Comuni sui social



L'Indice di social networking misura la presenza simultanea su più social network dei Comuni emiliano-romagnoli: Facebook, Twitter, Youtube e Altri social (Flickr, Pinterest, Instagram, Google+, Whatsapp, Telegram). Nel 2018 la media regionale raggiunge il 43% (+2pp)

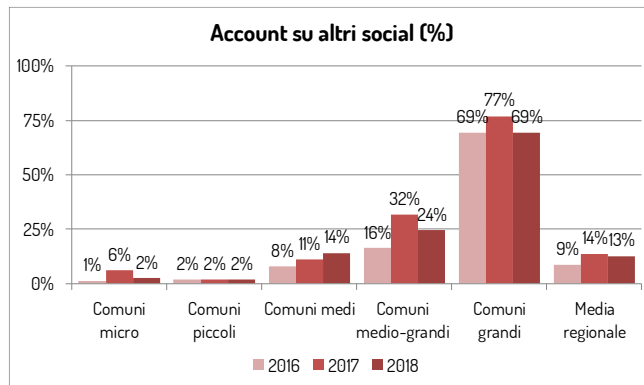
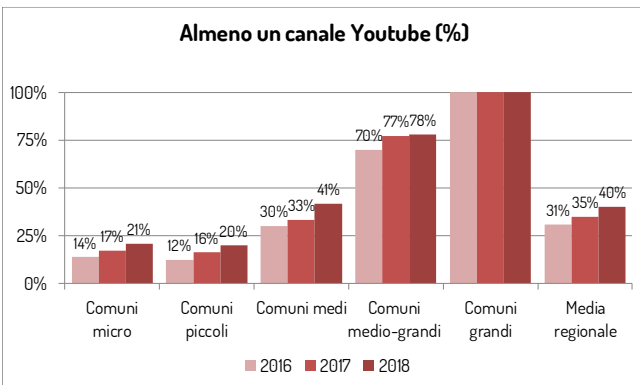
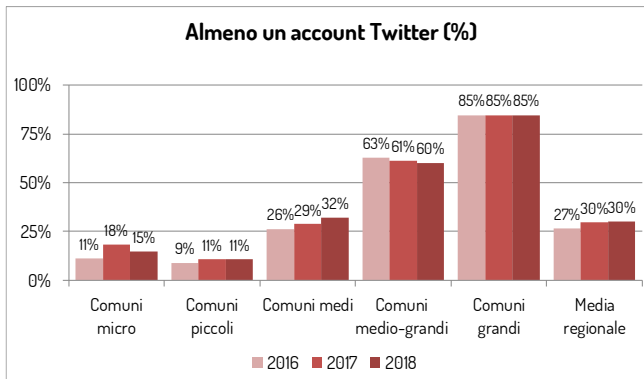
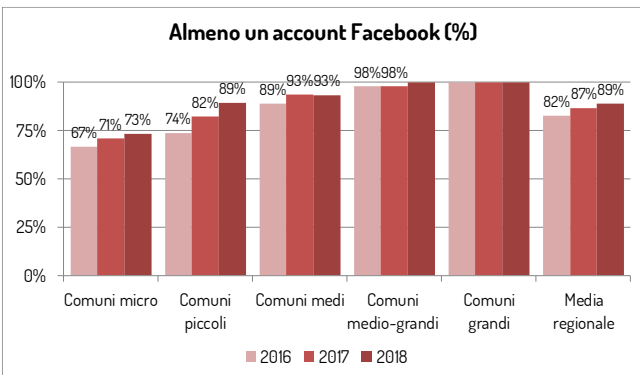
Soddisfano il 100% essendo presenti su FB, Twitter, Youtube e anche su altri social **20 Comuni (-2pp)**.

Tra di essi ci sono **8 Comuni Capoluogo** che nel complesso raggiungono la media di presenza del **93% (+3pp)**.

Seppure in calo (-3pp), la **maggioranza dei Comuni, pari al 40% (133) è ancora presente su uno solo dei social**; risulta però in calo anche il numero di Comuni non presente su alcun social: si tratta di 36 Comuni (11%; -1pp) in gran parte micro e piccoli. Cresce invece la presenza (+3pp) di Comuni su 2 o 3 social network.

FB si conferma il social network più diffuso: sono 294 i Comuni che hanno almeno un account su questo social e di questi, 132 Comuni hanno solo l'account FB.

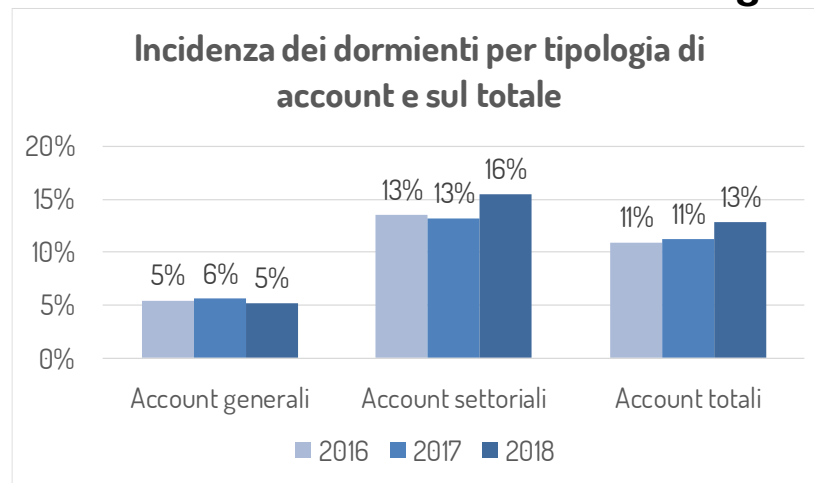
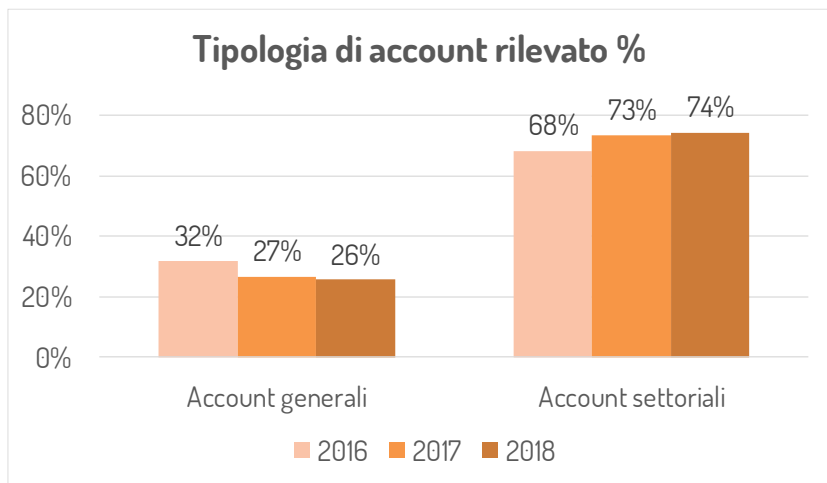
Indice di social networking: focus per classi dimensionali dei Comuni



L'analisi di dettaglio del dato sintetico di social networking per classe dimensionale dei Comuni, mostra per **Facebook** un **buon grado di omogeneità tra le varie classi dimensionali**: infatti anche per i Comuni micro si registra la presenza di un account FB per oltre il 70% di essi, mentre la media di presenza dei Comuni piccoli è ormai pari a quella regionale, avendo raggiunto l'89% (+7pp).

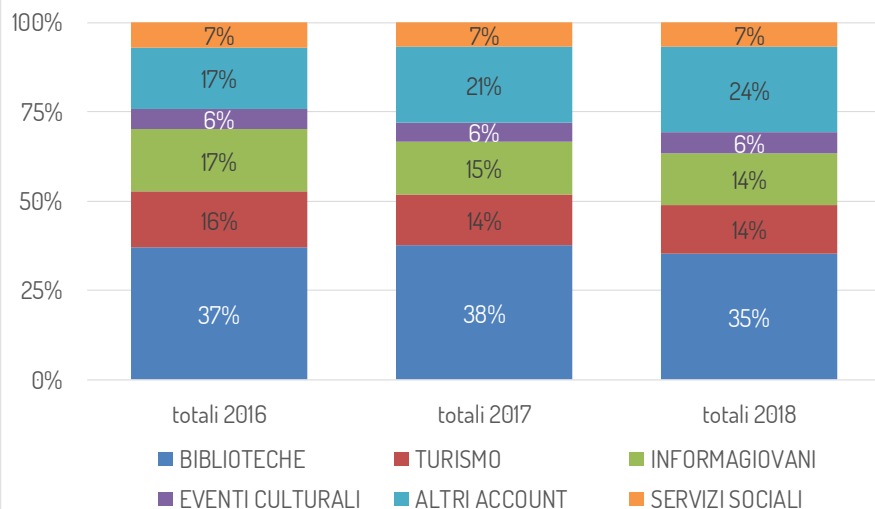
Per **Twitter, Youtube e gli altri social network**, la **classe dimensionale** è invece ancora un **fattore determinante**: solo i Comuni di maggiori dimensioni mostrano tuttora di avere una presenza importante.

Come le PA usano Facebook - Account settoriali e generali



La rilevazione distingue tra **Account generali (249)** ed **Account settoriali (722)** ovvero di specifici settori degli enti analizzati. La distribuzione tra le due macro tipologie si mantiene sostanzialmente invariata nel tempo, con una netta prevalenza degli account settoriali che rappresentano oltre i due terzi degli account. La lettura di questo dato non sorprende in quanto l'ente ha solitamente un solo account generale, mentre può avere anche molti account settoriali. La Regione Emilia-Romagna, ad esempio, oltre all'account generale «Regione Emilia-Romagna» conta ben 20 account settoriali (tra ambiente, sanità, sociale, turismo, digitale, cultura, giovani, ecc.). Si tratta per **gran parte di account attivi**, soprattutto per quanto riguarda gli account generali: solo il 5% di essi è risultato non attivo nei 2 mesi precedenti la rilevazione. Cresce invece (+3pp) il numero degli account settoriali «dormienti».

Distribuzione % per tipologia di Account settoriale



Da un'analisi più approfondita degli account settoriali, risulta che oltre il 60% si concentra in tre tipologie:

- **Biblioteche comunali**
- **Informagiovani**
- **Turismo**

Come le PA usano Facebook – Account settoriali

Servizi sociali e eventi culturali sono gli account settoriali meno diffusi ma sostanzialmente stabili. **In crescita** la categoria **Altri Account** (+3pp) dove confluiscono tutte quelle pagine non catalogabili nelle altre categorie esistenti e che vedono la prevalenza di pagine dedicate alle *Consulte territoriali* di varia natura, pagine della *Polizia Municipale* anche e soprattutto a livello associato, pagine collegate ai *Progetti di partecipazione* attivati dagli enti. **Le pagine più attive sono quelle delle Biblioteche e del Turismo**, mentre sono soprattutto le pagine degli Altri account a mostrare un indice di vitalità minore, dopo l'avvio iniziale (quasi il 30% di esse è infatti risultato «dormiente») soprattutto quelle legate ai progetti di partecipazione (che hanno una durata definita, salvo rare eccezioni).

Risultano invece sempre **molto attive e frequentate le pagine della Polizia Municipale**.

Come le PA usano Facebook – Account settoriali

Data la loro rilevanza come «centri di competenza digitale» l'analisi è stata condotta su tutte le 437 **biblioteche comunali** esistenti sul territorio regionale. Questo ha avuto come effetto il forte impatto delle biblioteche nella distribuzione percentuale per tipologia settoriale; infatti con **255 account** (pari al **35%** del totale account settoriali) le biblioteche si pongono al **primo posto per numero di account** rilevati. Si tratta di **pagine molto attive (92% dei casi)**, seguite da **259.267 fan**.

Con **104 account (14%)**, la presenza su FB di **account dedicati ai giovani** (Informagiovani, Centri di aggregazione giovanile, Spazio giovani, ecc.) è **la seconda categoria in ordine di grandezza** tra i settoriali analizzati, sebbene in calo (-3pp) rispetto al 2016; sono però anche le pagine meno attive, con il 22% «dormienti» (+9pp rispetto al 2016). Non mancano le **buone pratiche**, come per esempio il caso dell'**AUSL di Parma**, unica AUSL che si presenta su FB con un account generale e tre settoriali di cui **due dedicati ai giovani**: «Mondo Teen Ausl Di Parma» (a sostegno dei ragazzi con problemi legati all'alcool) e «Spazio Giovani Parma» (consultorio rivolto ai ragazzi 14 ai 20 che offre consulenze ostetrico-ginecologiche, andrologiche, psicologiche e nutrizionali gratuite).

I **99 account (14%)** dedicati al **turismo** pongono questo ambito settoriale al terzo posto. Sono risultate essere le pagine settoriali **più attive (94%)**; gestite dagli Uffici di Informazione Turistica, sono pagine molto legate al territorio ed ai suoi eventi, ricche di informazioni, con un alto grado di interazione da parte degli utenti.

Come i Comuni usano Facebook - Account generali

La diffusione dei nuovi strumenti: web, social network, chat, hanno di fatto rivoluzionato il mondo della comunicazione non solo privata ma anche pubblica.

Il tema della «nuova comunicazione» è divenuto perciò centrale negli ultimi anni tanto che nel novembre 2015 è nata **l'Associazione nazionale #PA Social** dal team di comunicatori e social media manager del Governo (Presidenza del Consiglio, tutti i Ministeri, varie istituzioni nazionali) con l'obiettivo di rendere la comunicazione pubblica sempre più efficace, anche attraverso azioni formative di supporto alla crescita delle competenze della PA per un corretto utilizzo dei social network. Essa si occupa di divulgazione, formazione, pubblicazioni, ricerche ed è ormai divenuta una vera e propria rete territoriale, con presidi in molte regioni italiane, tra cui **l'Emilia-Romagna, entrata a far parte del coordinamento #PA Social nel dicembre 2017.**

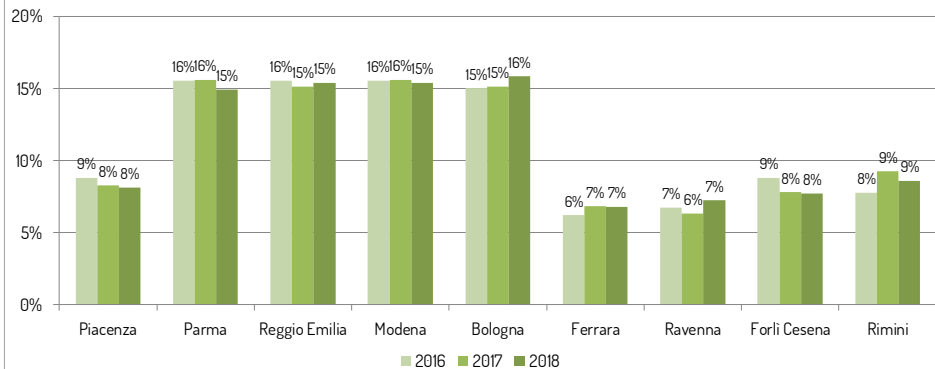
Dal canto suo la Regione Emilia-Romagna conduce, già dal 2012, **l'analisi di presenza sui principali social network da parte della PA emiliano-romagnola**, seguendone nel tempo gli sviluppi sia in termini di **diffusione territoriale che di approccio all'utilizzo.**

In questa sezione del rapporto si presenta un approfondimento qualitativo sull'uso degli Account generali dei Comuni che ne rappresentano il «biglietto da visita» ufficiale con cui essi si presentano su FB.

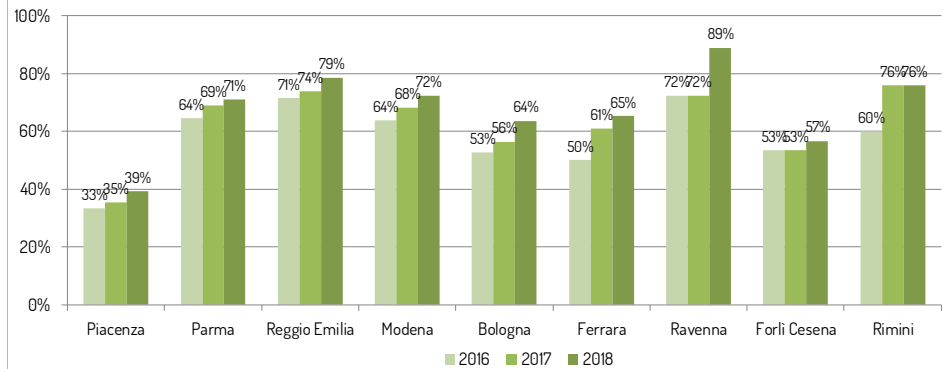
Si precisa che la rilevazione è stata condotta a metà novembre 2018 e pertanto i dati sono aggiornati a tale periodo.

Come i Comuni usano Facebook - Account generali

Distribuzione % degli Account generali per ambito provinciale (confronto 2016-2018)



% di Comuni con almeno un Account generale per ambito provinciale (confronto 2016-2018)



Sono **221 gli account generali** rilevati nel 2018, con una media regionale di presenza pari al **66% (+5pp)**. Il **95%** di tali account sono risultati **attivi** al momento della rilevazione. Essi sono **seguiti da oltre 806 mila fan/amici (+30pp)**. Mediamente ogni pagina è seguita da 3.650 fan/amici con un *range* però molto ampio: si passa infatti dai 34 fan della pagina del Comune di Jolanda di Savoia agli oltre 85 mila fan della pagina del Comune di Bologna. Lo «zoccolo duro» rimane concentrato nelle **4 province: Parma, Reggio Emilia, Modena e Bologna** che da sole accentrano oltre il **60% degli account**. Ma è la provincia di **Ravenna che con l'89% ha una presenza media su FB ben superiore a quella regionale (+23pp)**. Seguono le province di Reggio Emilia e Rimini, Modena e Parma.

Come i Comuni usano Facebook - Account generali

Nick name pagina FB	Fan 2016	Fan 2017	Fan 2018
Comune di Bologna Iperbole Rete Civica	35.424	50.959	85.303
Città di Modena	40.110	49.856	56.364
Comune di Rimini	36.057	41.802	48.452
Città di Riccione	22.340	29.762	41.791
Comune di Reggio nell'Emilia	26.989	31.066	33.543
Città di Ferrara	18.258	19.301	22.517
Comune di Cesena	15.459	16.502	18.624
Città di Parma	8.723	11.257	16.158
Comune di Comacchio	7.366	10.367	13.256
Comune di Ravenna*	6.693	9.722	13.243

La «top ten» degli account per numerosità dei fan 2018 mostra una sostanziale stabilità nel tempo degli account più popolari nel triennio analizzato.

L'unica «new entry» è la pagina del **Comune di Ravenna*** che con un **incremento di 36pp** rispetto al 2017, entra a far parte anch'essa della top ten.

Tra i Comuni capoluogo rimangono ancora fuori da questa classifica Forlì (13° posto) e Piacenza che è presente su FB ma solo con account settoriali.

L'account del **Comune di Bologna** si riconferma ancora una volta come la pagina più seguita, con oltre 85 mila fan ed un **incremento rispetto al 2017 davvero notevole (+67pp)**

In forte crescita anche la **Città di Parma** (+44pp) e la **Città di Riccione** (+40pp).

Con quasi 350 mila fan, le 10 pagine più seguite concentrano il 43% sul totale dei fan dei 221 Account generali analizzati.

Come i Comuni usano Facebook - Account generali

L'analisi qualitativa degli Account generali mostra una PA emiliano-romagnola al passo coi tempi: identificabilità degli account istituzionali, frequenza di aggiornamento della bacheca e interazione con gli utenti sono molto cresciuti negli ultimi anni.

- **L'80% degli account generali ha una identificabilità buona se non ottima** e quindi ci sono tutte le informazioni necessarie alla loro facile individuazione come pagine ufficiali e parallelamente ciò rende più facile individuare le pagine «fake», ovvero non ufficiali
- **Il 45% delle bacheche viene aggiornato con una frequenza quotidiana o più che quotidiana e l'80% almeno una volta alla settimana.** Aprire una pagina FB e non tenerla aggiornata in maniera costante può risultare controproducente, tenuto conto delle finalità insite di questo strumento di comunicazione e delle enormi potenzialità che la copertura e la velocità di diffusione delle notizie tramite social network possono raggiungere. Questo indicatore, quindi, funge da vero e proprio **indice di vitalità degli account**
- Seppure in crescita rispetto allo scorso anno, l'indicatore che misura il grado di interazione tra PA e cittadini su FB, mostra ancora un livello piuttosto contenuto e che ha pertanto ampi margini di miglioramento: sebbene gli account risultano ben frequentati, con **oltre il 60% (+6pp) che presenta commenti ai post, solo in un quarto dei casi circa (il 24%; +4pp)** l'amministratore dell'account risponde sistematicamente ai commenti dei cittadini. Da qui si può dedurre che i Comuni continuano ad utilizzare FB per veicolare in maniera rapida e «virale» le informazioni, più che per allargare i propri canali di comunicazione con la cittadinanza: questa caratteristica richiede infatti la presenza, all'interno dell'amministrazione comunale, di uno staff o di risorse umane specificamente dedicate all'attività di comunicazione social, che si riscontra però solo in pochi casi isolati.

Identificabilità degli account		
ottima	134	61%
buona	45	20%
sufficiente	22	10%
scarsa	20	9%
totali	221	100%

Frequenza dell'aggiornamento		
settimanale	79	36%
quotidiana	99	45%
mensile	33	15%
dormiente	10	5%
totali	221	100%

Presenza di commenti		
presenza commenti	135	61%
assenza commenti	86	39%
totali	221	100%

Presenza di risposte		
presenza risposte	53	24%
assenza risposte	168	76%
totali	221	100%

Come i Comuni usano Facebook - Account generali: le best practice

Best Practice	2016	2017	2018
% best practice sul totale account rilevati	20%	15%	18%
% fan best practice sul totale fan/amici	51%	51%	51%
numero complessivo di fan/amici	495.810	618.683	806.941
numero fan best practice	254.685	316.709	412.938

Vengono considerate **«best practice»** le pagine FB che presentano contemporaneamente:

- una **frequenza quotidiana o più che quotidiana** di aggiornamento della home da parte dell'amministratore della pagina
- la **presenza di commenti frequenti da parte di terzi**
- la presenza **non saltuaria di risposte da parte dell'amministratore** della pagina.

L'indagine ha evidenziato che il **18% (pari a 40; +3pp)** degli account generali dei Comuni rilevati nel 2018 possono essere considerate delle **«best practice»**. Esse sono **seguite da oltre il 50% del totale dei fan/amici delle 221 pagine analizzate**. Quest'ultimo dato si mantiene fisso nel triennio, così come rimane costante anche un'altra caratteristica che vede la presenza di best practice soprattutto tra Comuni di medie e grandi dimensioni. Tra i Comuni di minori dimensioni infatti solo il Comune di Neviano degli Arduini (PR) seguito da 795 fan ed il Comune di Sarsina (FC) seguito da 1.379 fan, hanno i requisiti per rientrare **nell'elenco delle «best practice» 2018**.

Come i Comuni usano Facebook - Account generali: le best practice

Un altro elemento di continuità è dato dalla presenza di uno **«zoccolo duro»** dato da ben **18 best practice 2018 (pari al 45%)** che lo erano anche nel 2017 e nel 2016.

Tra di esse vi sono **cinque Comuni capoluogo**: Reggio nell'Emilia, Modena, Bologna, Ravenna e Rimini. Ma si segnala la presenza anche di due Comuni di medie dimensioni: **San Pietro in Casale (BO)** e **Rubiera (RE)**.



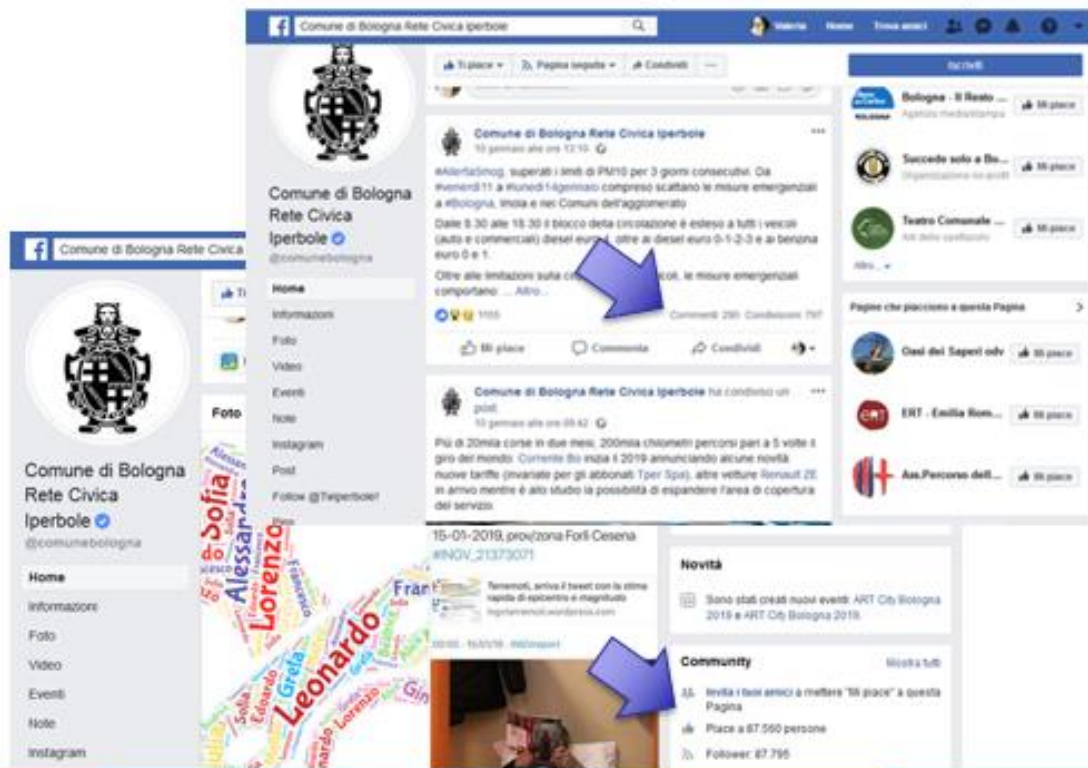
Come i Comuni usano Facebook - Account generali: le best practice

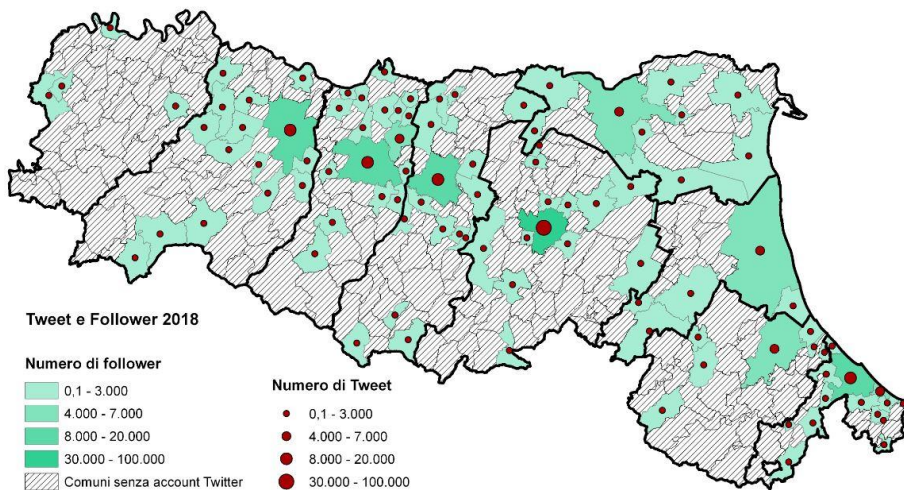
Con oltre 87 mila* fan (+70pp) è l'account del **Comune di Bologna** la pagina FB più seguita tra i Comuni emiliano-romagnoli anche nel 2018.

La sua home è sempre ricca di notizie, eventi, post informativi (su vari servizi comunali: trasporti, lavori stradali, sicurezza, ecc.) pubblicati con una frequenza più che quotidiana e con la presenza assidua di risposte da parte dell'amministratore della pagina.

Oltre all'account generale il Comune di Bologna gestisce numerosi account settoriali, tra cui Bologna Welcome (con 49mila fan), Flash Giovani (con quasi 7 mila fan), Politiche sociali e salute (uno degli ultimi nati, con 1.240 fan) ed altre pagine ancora, caratterizzate per la gran parte dalla stesso stile dinamico e social dell'account generale.

*dati gennaio 2019





L'uso di Twitter - Tweet e Follower

Account twitter degli enti in Emilia-Romagna per numero di follower	2016		2017		2018	
	numero account	%	numero account	%	numero account	%
minore di 1000 follower	102	72%	122	74%	115	69%
tra 1001 e 5000 follower	28	20%	28	17%	37	22%
oltre i 5001 follower	11	8%	15	9%	14	8%
Totali	141	100%	165	100%	166	100%

Account twitter degli enti in Emilia-Romagna per numero di tweet	2016		2017		2018	
	numero account	%	numero account	%	numero account	%
minore di 1000 tweet	76	54%	75	45%	63	38%
tra 1001 e 5000 tweet	46	33%	65	39%	78	47%
oltre i 5001 tweet	19	13%	25	15%	25	15%
Totali	141	100%	165	100%	166	100%

- La rilevazione 2018 sulla presenza su Twitter mostra una fase di stallo rispetto allo scorso anno: restano infatti praticamente invariati sia il numero di account pari a **166**, che i **117 enti** presenti, mentre crescono seppur in maniera più contenuta rispetto al passato il numero di follower e tweet: sono circa **470 mila i follower (+8pp)**, e circa **670 mila i tweet (+19pp)**.
- Benché gli account Twitter siano ancora caratterizzati da «**piccole dimensioni**», si registrano dei costanti segnali di **crescita**, dal momento che diminuiscono gli account di minore dimensione: il 69% (-5pp) è seguito da meno di 1.000 follower ed il 38% (-7pp) ha un numero di tweet inferiore a 1.000.
- Ben **il 76% dei 166 account sono risultati attivi** al momento della rilevazione con tweet risalenti a meno di 2 mesi antecedenti la rilevazione, avvenuta a fine novembre 2018

L'uso di Twitter – Top ten per numero di Follower

Ente	Nick name account	nr. Follower	nr. Tweet
Regione Emilia-Romagna	RegioneEmiliaRomagna@RegioneER	98.300	19.700
Bologna	Comune di Bologna@Twiperbole	72.200	67.200
Regione Emilia-Romagna	TurismoEmiliaRomagna@turismoER	68.700	68.800
Regione Emilia-Romagna	EmiliaRomagnaTourism@ERTourism	15.500	27.500
Bologna	Bologna Welcome@BolognaWelcome	14.500	14.400
Modena	Città di Modena@cittadimodena	13.600	20.500
Bologna	Biblioteca Salaborsa@BiblioSalaborsa	13.400	15.700
Rimini	Comune di Rimini@comunerimini	13.100	10.400
Bologna	Fondazione Innovazione Urbana@FondazioneIU	11.800	7.657
Reggio nell'Emilia	Comune Reggio Emilia@ComuneRE	9.694	13.500
		330.794	265.357

La **Top ten degli account Twitter per numero di follower** vede una massiccia presenza della **Regione Emilia-Romagna con tre account** che concentrano da soli quasi il **40%** del totale follower e del **Comune di Bologna** i cui 4 account ne riuniscono quasi un quarto (24%).

Complessivamente i primi **10 account sono seguiti da oltre il 70%** di tutti i quasi 470 mila **follower** e i loro tweet rappresentano quasi **il 40% di tutti i cinguettii** dei 166 account.

L'uso di Twitter – Comuni Capoluogo

Ente Capoluogo	Nick name account	nr. Follower	nr. Tweet
Bologna	Comune di Bologna@Twiperbole	72.200	67.200
Modena	Città di Modena@cittadimodena	13.600	20.500
Rimini	Comune di Rimini@comunerimini	13.100	10.400
Reggio nell'Emilia	Comune Reggio Emilia@ComuneRE	9.694	13.500
Parma	Città di Parma@ComuneParma	7.534	20.700
Ferrara	Comune di Ferrara@ComuneDiFerrara	5.873	4.084
Cesena	Comune di Cesena@comunedicesena	4.249	4.780
Ravenna	Comune di Ravenna@Comunediravenna	2.515	1.944
		128.765	143.108

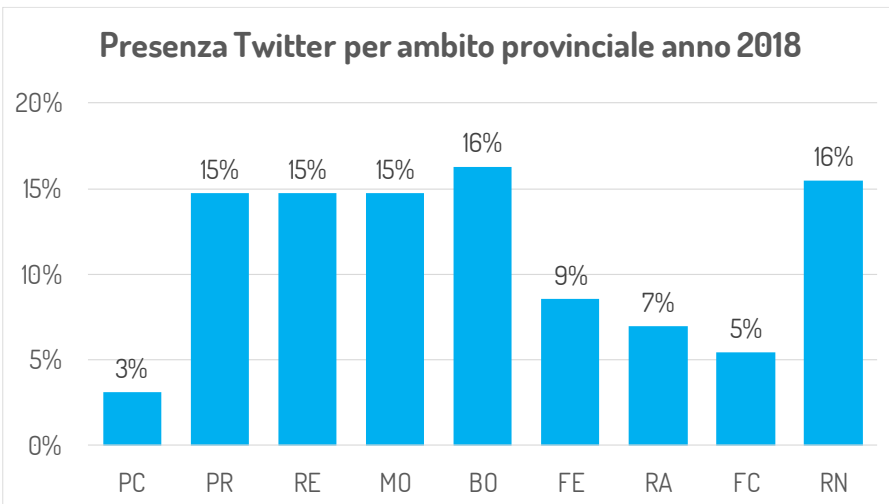
Gli account dei Comuni Capoluogo, con **oltre 128 mila follower concentrano quasi un terzo (27%)** del totale ed i loro **tweet oltre un quinto (21%)**.

È il **Comune di Bologna, con i suoi 72 mila follower, l'account cittadino più seguito.**

Non risultano ancora presenti su Twitter Forlì e Piacenza.

L'uso di Twitter - Comuni

Presenza Twitter per ambito provinciale anno 2018



L'analisi dei **129 account relativi ai solo enti comunali** vede una distribuzione tra ambiti provinciali spaccata a metà. Da un lato Bologna e Rimini seguiti a stretto giro da Parma, Reggio nell'Emilia e Modena concentrano il 76% del totale account. Dall'altra parte Ferrara, Ravenna, Forlì- Cesena, con in coda Piacenza raccolgono il restante 24%. L'account più «giovane» rilevato nel 2018 è quello del Comune di Morciano di Romagna (RN) aperto ad ottobre. **Mentre l'account più longevo è quello del Comune di Rimini** aperto nel novembre del 2007, tutt'ora molto attivo, tanto da rientrare nella top ten come si è visto.

L'uso di Youtube - Tipologia di canali e iscritti

Tipologia di canale	n. canali 2016	n.canali 2017	n. canali 2018	% canali 2016	% canali 2017	% canali 2018
canale generalista	116	135	164	83%	84%	85%
sedute consiliari	24	26	28	17%	16%	15%
totale	140	161	192	100%	100%	100%

Tipologia di canale	n. iscritti 2016	n. iscritti 2017	n. iscritti 2018	% iscritti 2016	% iscritti 2017	% iscritti 2018
canale generalista	9.609	12.248	19.650	97%	96%	97%
sedute consiliari	312	465	712	3%	4%	3%
totale	9.921	12.713	20.362	100%	100%	100%

Nel 2018 sono stati rilevati **192 canali Youtube (+19pp)**, relativi a **151 enti emiliano-romagnoli (+15pp)**, seguiti complessivamente da oltre **20 mila utenti iscritti ai canali**, con un incremento considerevole **(+60pp)** rispetto allo scorso anno.

Ben **l'85% dei canali presenta contenuti molteplici**, mentre nel restante dei casi si tratta di canali riservati alle registrazioni video delle sedute del Consiglio Comunale seguiti da una fetta molto esigua di iscritti (712, pari al 3% del totale iscritti).

Gli enti utilizzano principalmente i propri canali Youtube come **strumento di «comunicazione istituzionale»** intesa sia come notizie fornite dall'ente (vere e proprie news in taluni casi) che come comunicati da parte dei suoi amministratori. All'interno di questo uso di carattere «istituzionale» si inserisce anche la pubblicazione, seppur in modo non esclusivo all'interno di canali «generalisti», delle sedute del Consiglio comunale, in crescita rispetto al passato. Molto frequente infine è l'uso di Youtube per pubblicizzare il proprio territorio attraverso video di carattere turistico.

Anno	Eventi/ Turismo	Cultura (musei, mostre, biblio)	Comunica- zione istituzionale	(anche) Sedute del Consiglio comunale	(solo) Sedute del Consiglio comunale
2016	47	38	87	14	24
2017	56	43	101	19	26
2018	64	55	116	29	28

L'uso di Youtube - Tipologia di canali e iscritti

Range numero iscritti	n. canali 2016	n. canali 2017	n. canali 2018	% sul totale 2016	% sul totale 2017	% sul totale 2018
0	26	25	22	19%	16%	11%
1:100	94	112	136	67%	70%	71%
101:500	15	18	26	11%	11%	14%
501:1000	4	2	1	3%	1%	1%
>1000	1	4	7	1%	2%	4%
	140	161	192	100%	100%	100%

Pur se in lieve calo, i canali rilevati sono prevalentemente di piccole dimensioni: oltre **l'80% (-4pp) dei canali infatti è al di sotto i 100 iscritti**. Crescono seppur lievemente (+3pp) invece sia la fascia tra i 101 e i 500 iscritti che quella oltre i 1000 (+2pp).

Il **60% dei canali è risultato attivo nel 2018**, ovvero ha caricato almeno un video nell'anno di rilevazione.

Il canale più longevo aperto l'11 maggio 2007 e tuttora attivo, è quello del Comune di Colorno (PR) che dal 2015 viene usato esclusivamente per la pubblicazione delle sedute del Consiglio comunale. Il canale più giovane rilevato è quello del Comune di Novafeltria (RN), aperto il 3 ottobre 2018.



L'uso di Youtube – Top ten per numero di iscritti

Ente	Canale YouTube	nr. Iscritti 2018	nr. Visualizzazioni 2018	nr. Iscritti 2017	nr. Visualizzazioni 2017	var. % iscritti 2017-2018	var. % visualizzazioni 2017-2018
Bologna	Comune di Bologna Iperbole Rete Civica	2.127	636.384	373	128.344	470%	396%
Parma	Città di Parma	1.844	555.577	1.729	462.343	7%	20%
Regione Emilia-Romagna	Emilia Romagna Tourism	1.743	3.051.759	1.223	2.830.759	43%	8%
Bologna	Bologna Welcome	1.587	669.382	1.088	462.360	46%	45%
Modena	Città di Modena	1.532	862.119	1.160	579.904	32%	49%
Regione Emilia-Romagna	Regione Emilia-Romagna	1.159	1.166.853	757	785.270	53%	49%
Reggio nell'Emilia	comunedireggioemilia	1.053	551.741	612	428.862	72%	29%
Bologna	codecTV	543	468.983	375	342.811	45%	37%
Ravenna	Ufficio Turismo del Comune di Ravenna	500	284.803	278	110.311	80%	158%
Regione Emilia-Romagna	fesremiliaromagna	497	183.024	118	33.950	321%	439%
		12.585	8.430.625	7.713	6.164.914	63%	37%

La top ten per numero di iscritti ai canali Youtube evidenzia una crescita esponenziale del **canale del Comune di Bologna (+470pp)** che passa così dall'8° posto che ricopriva nel 2017 al primo nel 2018, con una aumento notevole anche del numero di visualizzazioni ai video (+396pp). Scende di un gradino, posizionandosi al secondo posto, il canale della Città di Parma per anni in un incontrastato ed «isolato» primo posto. Resta però il canale del turismo della Regione Emilia-Romagna quello con il numero maggiore di visualizzazioni, con oltre 3 milioni, seguito dal canale della Regione Emilia-Romagna che ne conta più di 1 milione. **Complessivamente i primi 10 canali concentrano il 62 % del totale degli iscritti, catalizzando il 66% delle visualizzazioni.**

L'uso di Youtube – Il caso del canale Youtube del Comune di Bologna

YouTube interface showing a video titled "Mi trovo in Piazza Maggiore la mattina presto per poter filmare senza essere disturbato" by Luis Sal. The video has 236,121 visualizzazioni. The channel is "Luis Sal racconta la Card Musei Metropolitanari" with 15,863 likes and 112 comments. A playlist of related videos is visible on the right, including "Card Musei Metropolitanari Bologna" and "Luis Sal e Card Musei Bologna - teaser".

Il vero e proprio boom che si è registrato nel 2018 da parte del canale Youtube del Comune, cresciuto sia rispetto al numero di iscritti **(+470pp)** che al numero di visualizzazioni ai video **(+396pp)**, è dovuto per gran parte alla scelta, da parte dell'amministrazione comunale, di aver chiamato il **giovane youtuber bolognese Luis Sal** (seguito da oltre 967 mila fan) come sponsor per promuovere la propria Card Musei Metropolitanari di Bologna, I suoi 4 video pubblicati a maggio 2018 hanno totalizzato **464.681 visualizzazioni, pari al 73%** del totale delle visualizzazioni del canale (.636.384)

L'uso di Youtube - Comuni Capoluogo

Ente Capoluogo	Canale YouTube	nr. iscritti	nr. visualizzazioni
Bologna	Comune di Bologna Iperbole Rete Civica	2.127	636.384
Parma	Città di Parma	1.844	555.577
Modena	Città di Modena	1.532	862.119
Reggio nell'Emilia	comunedireggioemilia	1.053	551.741
Ferrara	Comune di Ferrara	273	83.408
Forlì	Comune di Forlì	265	104.091
Cesena	Comune di Cesena	126	133.091
Ravenna	Comune Ravenna	119	18.763
Piacenza	Comunedipiaccenza	70	27.106
Rimini	Comune di Rimini	nd	125.477
		7.409	3.097.757

I Comuni capoluogo della regione Emilia-Romagna sono **tutti presenti su Youtube** con un proprio canale.

Vi sono iscritti oltre 7.400 utenti, pari a circa un terzo del totale (36%).

Con **oltre 3 milioni di visualizzazioni essi concentrano circa un quarto (24%)** delle visualizzazioni complessive.

Il canale del **Comune di Bologna, con oltre 2 mila iscritti è quello più seguito, ma è il canale del Comune di Modena quello più «visualizzato».**

L'uso di Youtube - Comuni

L'83% dei canali (pari a 160) sono attribuibili agli enti comunali e contano il **76%** (pari a 15.431) **degli iscritti totali**.

Se si guarda alla distribuzione territoriale per ambito provinciale si nota una concentrazione intorno al bolognese (24% pari a 38 canali rilevati). In particolare è il **Comune di Bologna con i suoi 4 canali** (Comune di Bologna Iperbole Rete Civica, Fondazione Innovazione Urbana, Bologna Welcome e codecTV, la web TV di Flashgiovani, network metropolitano del Comune di Bologna) **a raccogliere il 29% degli iscritti ai canali comunali** (percentuale che sale all'88% se si fa riferimento al solo bacino bolognese).

