



# 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  
Generali .....4**

**Contesto di  
riferimento .....5**

**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 tematiche .....10

Focus sui servizi comunali .....12

Piattaforme di erogazione .....13

Forme di autenticazione .....40

**Indice di interattività  
dei servizi comunali .....47**

Confronto fra enti .....49

Buone pratiche .....51

Aree tematiche in pillole .....52

**Utilizzo dei servizi  
interattivi nel 2017 .....57**

Dati sui singoli servizi .....59

Indice di utilizzo .....67

Utilizzo servizi sovracomunali.....68

**Innovazione digitale .....70**

**Wifi – rete regionale .....71**

Comuni senza wifi pubblici.....72

**Biblioteche – punti di diffusione  
della conoscenza digitale .....73**

**APP .....76**

**OPEN DATA .....78**

**Social PA .....79**

Presenza sui social .....81

Indice di social networking.....83

**Facebook .....85**

Account generali e settoriali.....86

Qualità account generali .....88

Best practice .....92

**Twitter .....95**

**Youtube .....99**

## 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
<b>Comuni Totali (*)</b>		<b>331</b>	<b>331</b>

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.

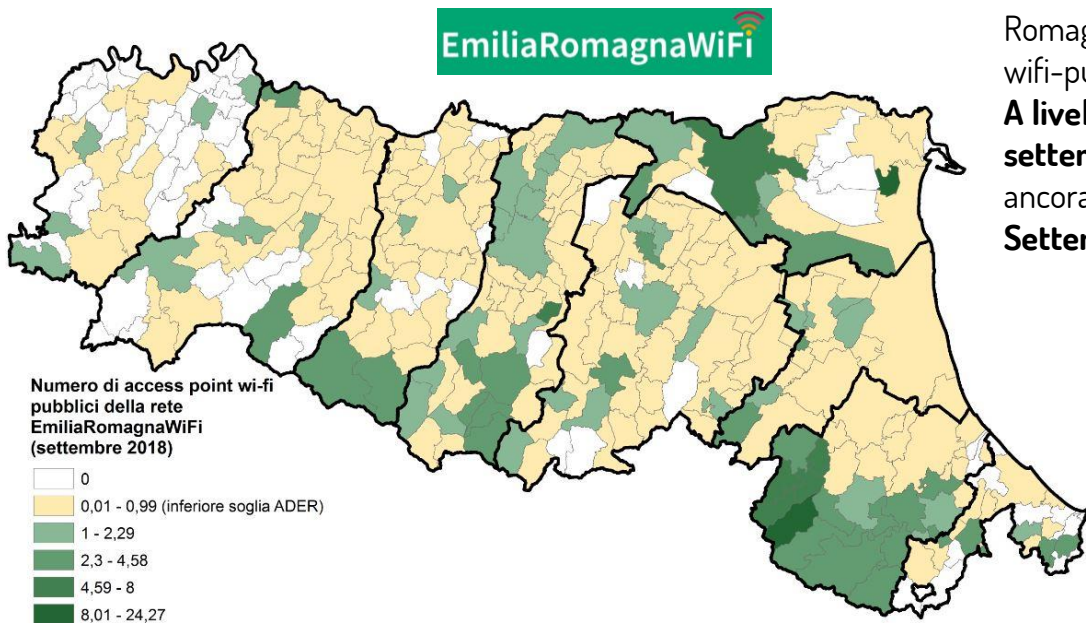
Classe dimensionale	Descrizione	2017	2018
Comuni Micro	fino a 3.000 abitanti	141.724	140.691
Comuni Piccoli	da 3.000 a 5.000 abitanti	223.282	222.336
Comuni Medi	da 5.000 a 15.000 abitanti	1.191.761	1.177.503
Comuni Medio-Grandi	da 15.000 a 50.000 abitanti	1.001.685	1.017.992
Comuni Grandi	sopra 50.000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

Caratteristiche territoriali	2017	2018
Montagna	462.515	461.777
Pianura	3.994.803	3.999.835

## 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

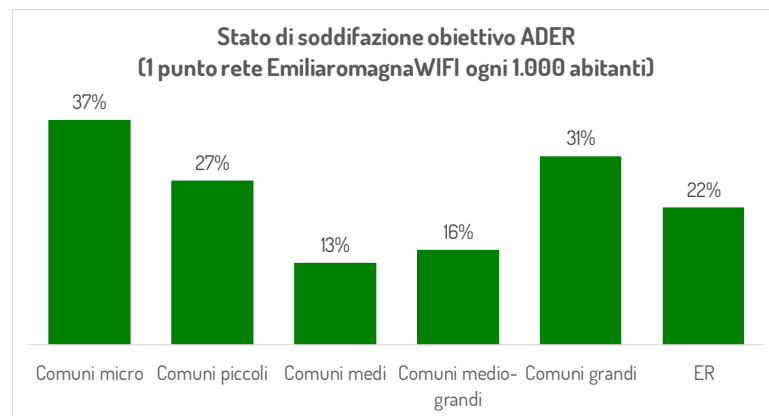


Aggiornamento a settembre 2018

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.

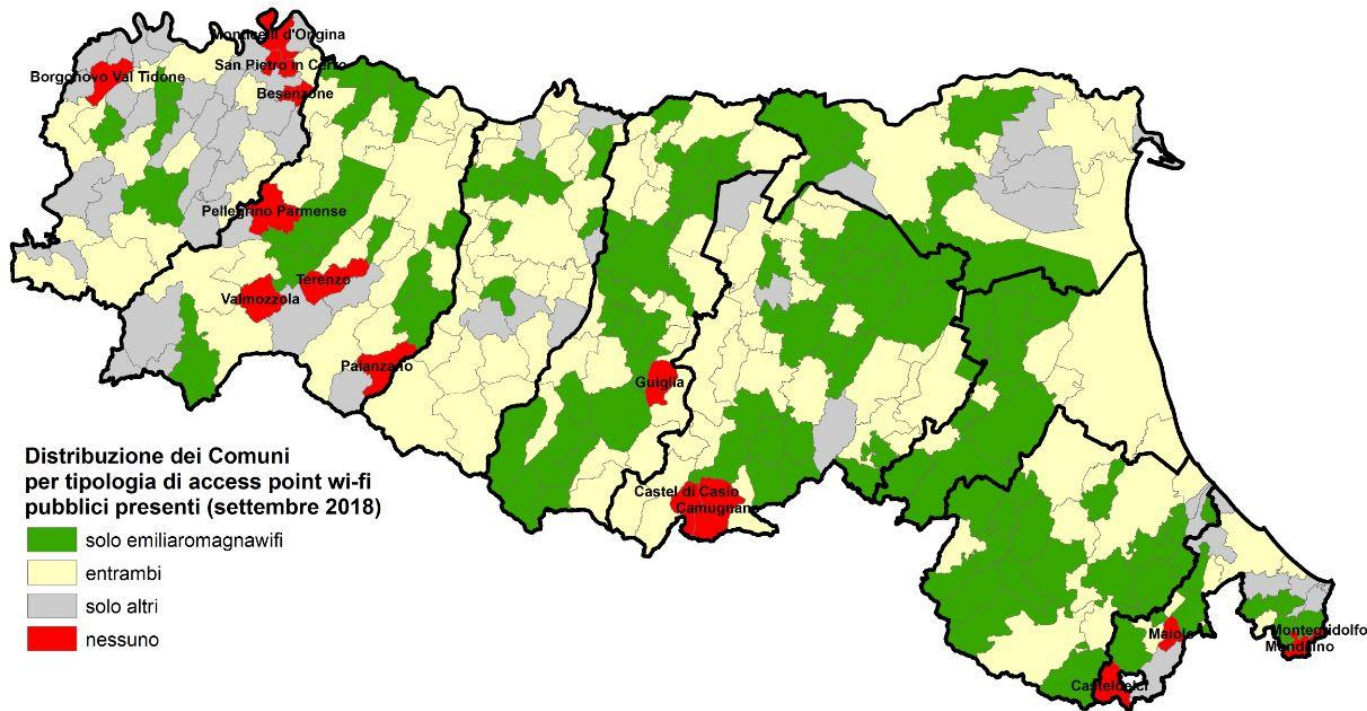
**A livello regionale, l'obiettivo è stato raggiunto (4.027 punti a settembre 2018), mentre a livello di singolo comune, vi sono ancora dei margini di miglioramento.**

**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

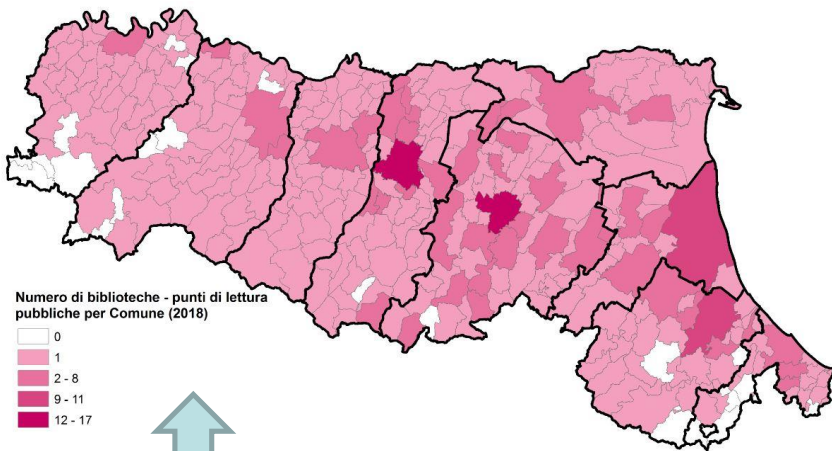
## Biblioteche come punti di diffusione della conoscenza digitale

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

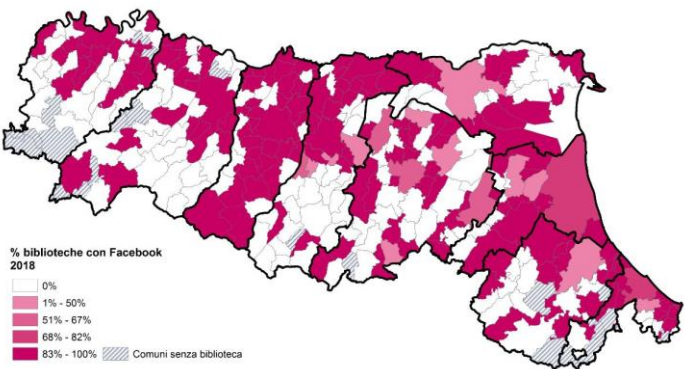
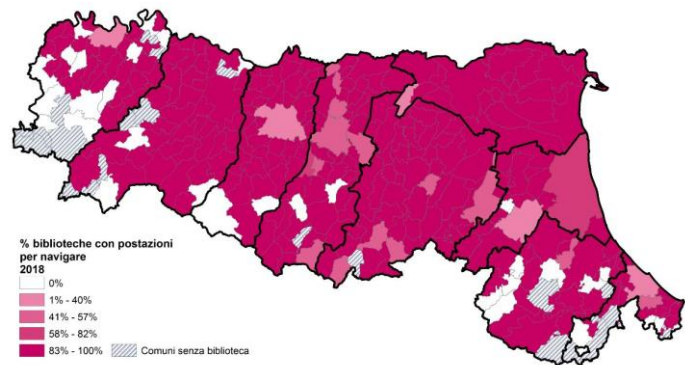


Nel 2018 sono state individuate **437** biblioteche o punti di lettura in Emilia-Romagna. In **23** Comuni non vi è questo tipo di servizio, mentre nella maggior parte dei Comuni (**261**) vi è una sola biblioteca pubblica.

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%**.

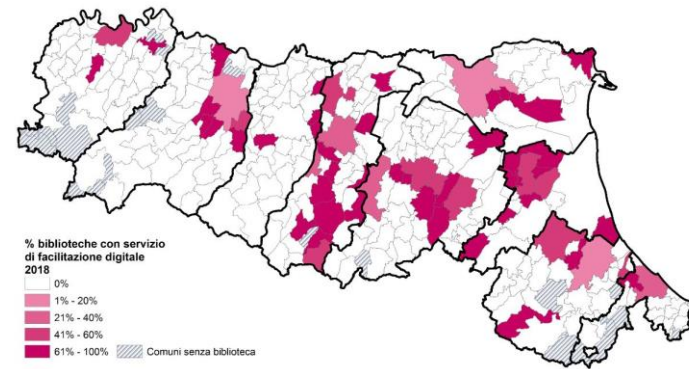
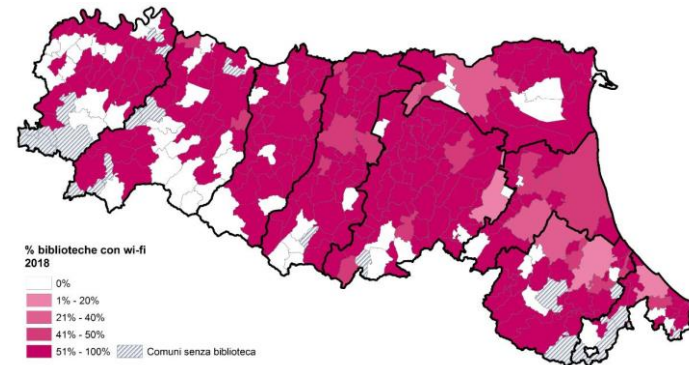


## Biblioteche come punti di diffusione della conoscenza digitale – singole componenti

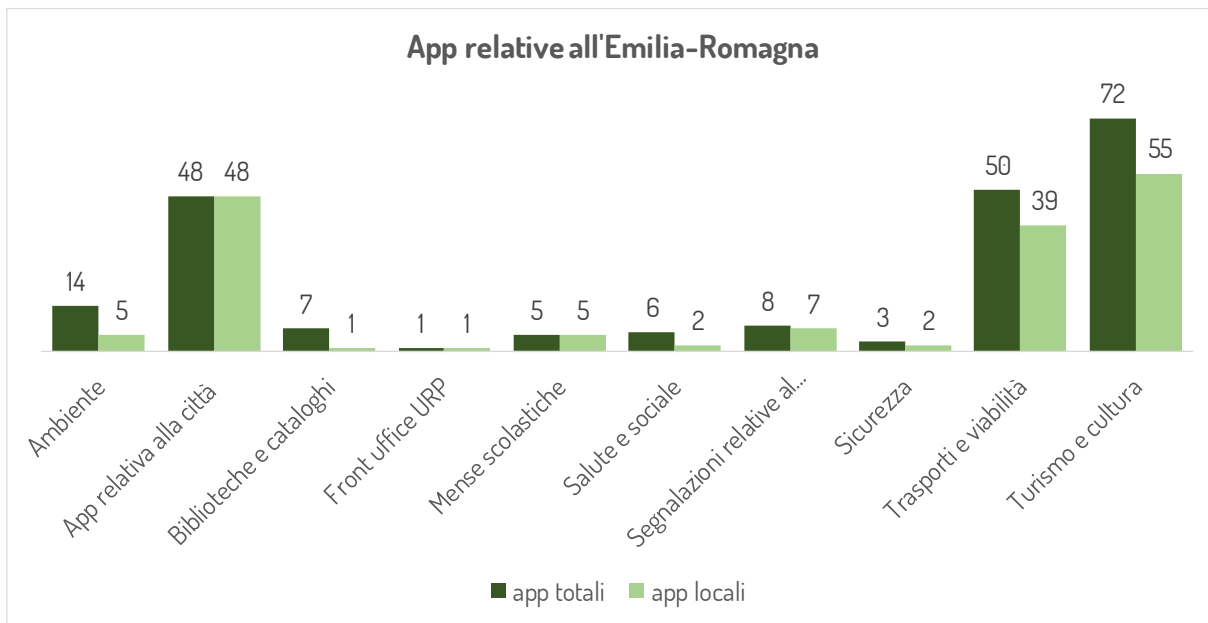


### MEDIE REGIONALI

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



## Le APP relative all'Emilia-Romagna



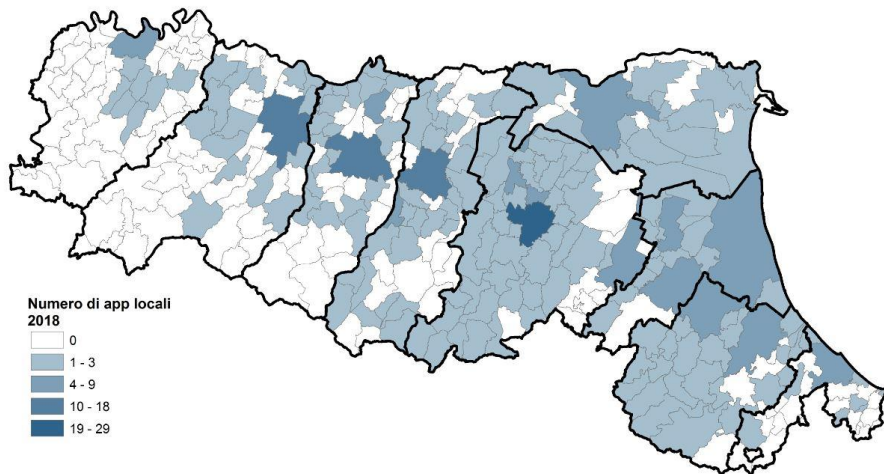
**Numero APP complessive: 214**  
**Numero APP locali (cioè che riguardano un territorio specifico subprovinciale) = 165**

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...)

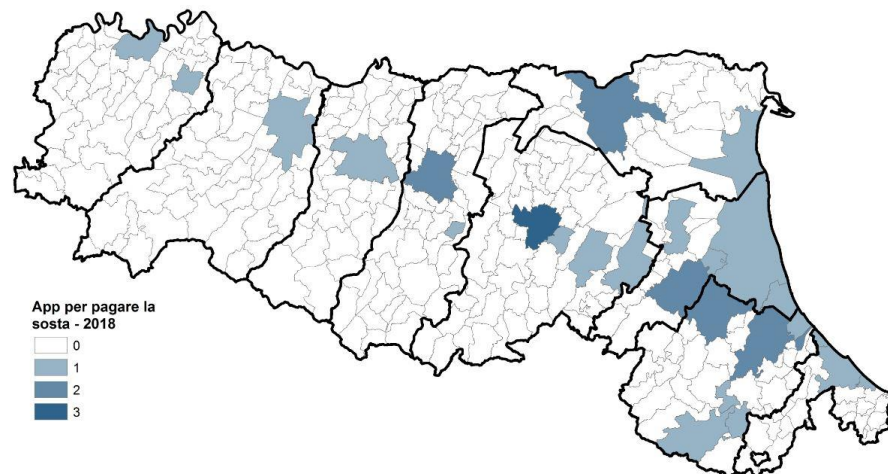
Settori prioritari di sviluppo:  
**TURISMO E CULTURA**  
**TRASPORTI E VIABILITA'**  
**CITTA' (SERVIZI VARI)**



## 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.

