



Benchmarking dell'innovazione nella PA Locale - 2024

Servizi interattivi e dintorni



Credits

Il presente documento è stato realizzato da ART-ER s.cons.p.a. in base al **Programma Annuale di Attività - PAR 2024, scheda progetto G1, Linea B.**

Coordinamento di progetto: Silvia Ringolfi, Funzione Programmazione strategica e Studi

Gruppo di lavoro: Valeria Dusmet (rilevazione ed analisi dati), Silvio Ciampa (rilevazione dati), Simone Bacciglieri (Responsabile Sistemi Informativi ART-ER) e Paolo Sinigaglia (piattaforma DBSOL)

Referente regionale di progetto: Barbara Santi, Regione Emilia-Romagna, Coordinamento ADER





Quadro degli argomenti trattati

Servizi interattivi

- quali e quanti **servizi online per cittadini e imprese**, su base comunale
- natura delle **piattaforme di erogazione (regionale, autonoma, nazionale)**
- **forme di autenticazione** alle piattaforme di erogazione
- **indice di interattività dei servizi comunali**

Dintorni

- Effetti ed impatti degli strumenti regionali di governance dell'innovazione
- Sedi di assistenza / facilitazione digitale sul territorio e focus su DIGITALE FACILE
- Luoghi della cultura (biblioteche e musei)
- APP locali e regionali informative e interattive

SPID

- servizi online con accesso con SPID

spid

Pagopa *compliance*

- quali e quanti servizi di pagamento online conformi a pagopa



APP IO

- servizi dei comuni su APPIO

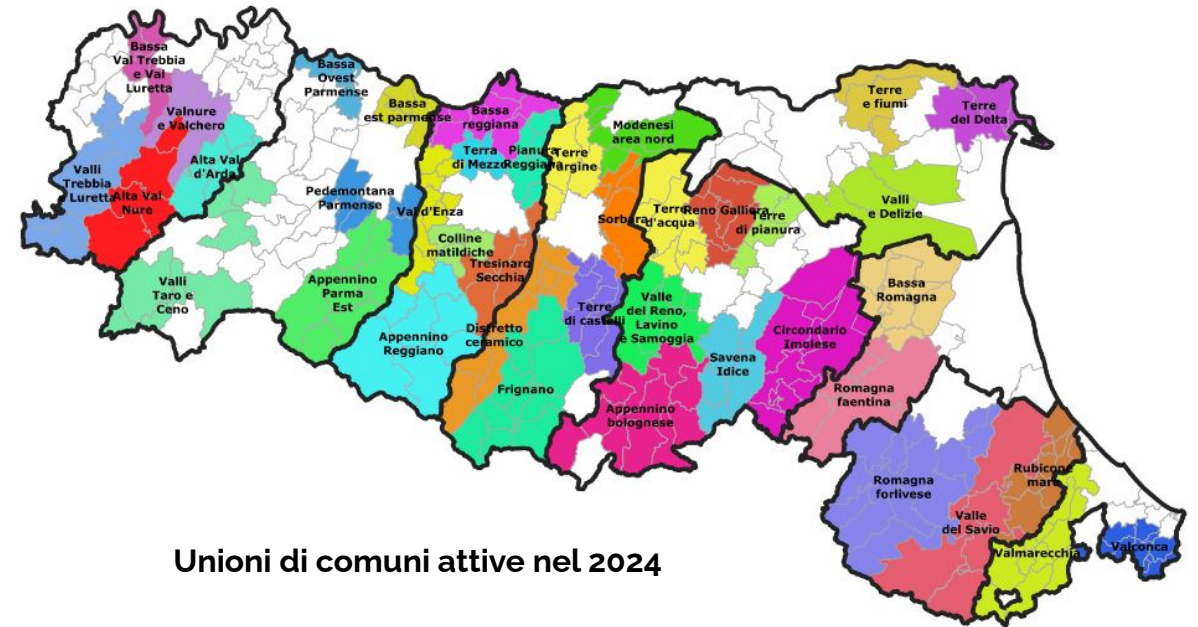
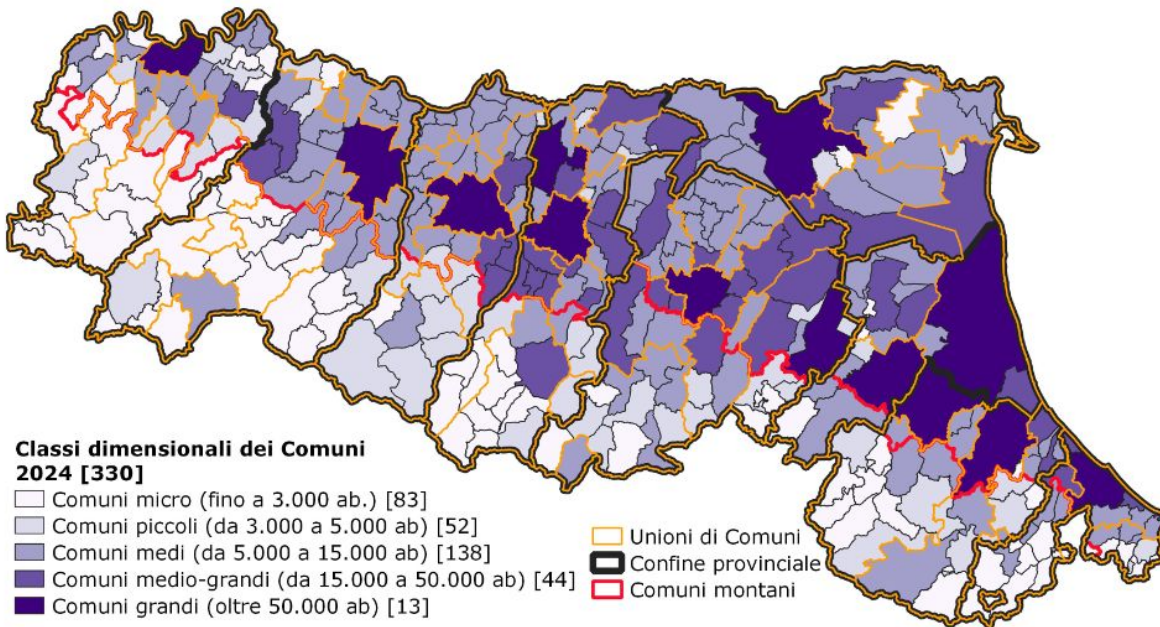


I report relativi alle precedenti rilevazioni sono pubblicati nel [sito dell'Agenda Digitale Emilia-Romagna, sezione Dati del territorio, Pubblicazioni](#)

L'Emilia-Romagna

- **330 Comuni** per circa 4.470.000 abitanti;
- **40 Unioni di Comuni** attive, con **258** Comuni (come nel 2023)
- comuni soprattutto di **piccole dimensioni**, e **13** con oltre 50.000 abitanti
- **121 comuni di montagna** (secondo la classificazione regionale) e **209 comuni di pianura**

Comuni micro (fino a 3.000 ab.) [83]
 Comuni piccoli (da 3.000 a 5.000 ab) [52]
 Comuni medi (da 5.000 a 15.000 ab) [138]
 Comuni medio-grandi (da 15.000 a 50.000 ab) [44]
 Comuni grandi (oltre 50.000 ab) [13]





Focus on

Offerta di servizi interattivi



Di cosa parliamo quando parliamo di Servizi Interattivi

Servizi online

- funzionalità che consentono di avviare e/o concludere un procedimento o presentare domanda per un servizio o pagare da remoto, tramite **piattaforma web**
- **approccio utente:** si rileva il dato per il territorio comunale, in modo da misurare quanti servizi online sono a disposizione di cittadini e imprese indipendentemente dalla competenza istituzionale all'erogazione del servizio
- rilevando **qualsiasi piattaforma disponibile** (e anche, se esistenti, più piattaforme per lo stesso servizio)
- dove non altrimenti evidenziato, i dati fanno riferimento ai **servizi** per i quali **esiste almeno una piattaforma web** disponibile

(*) Servizi delle Unioni: sono considerati separatamente i servizi istituzionali, attribuiti al livello di competenza "unione", da quelli delegati dai Comuni, classificati come comunali, indipendentemente dalla delega, per consentire un'omogenea definizione dell'universo di riferimento

Dati raccolti

- nome piattaforma e link
- natura della piattaforma (regionale, autonoma, nazionale)
- forme di autenticazione (SPID, CIE, SMART CARD, EIDAS, ecc., accesso libero)
- conformità a Pagopa (per i servizi di pagamento);
- numerosità dei servizi su APP IO

Per le elaborazioni ci si è avvalsi di una **piattaforma informatica web di repository ed elaborazione dati** al momento ad accesso riservato ad ART-ER (<https://digital.art-er.it/sol-er/#/login>)

Enti Locali

- Regione, enti e agenzie regionali, società partecipate regionali
- Province, ACER, ASL
- Unioni (*)
- Comuni
- ASP (aziende pubbliche servizi alla persona), enti parco, gestori trasporto pubblico locale, istituzioni ed aziende partecipate dai comuni, ecc.

Fonti

- Ricerca on line nei siti web istituzionali di oltre 430 enti locali emiliano-romagnoli (ART-ER) da **febbraio ad agosto 2024**
- Lepida Scpa (Payer; SPID)
- Sito APPIO - <https://io.italia.it/enti/#locali> (fine giugno 2024)



Qualche numero per provare a definire un fenomeno

	2023	2024	Delta
NUMERO DEI DATI complessivamente rilevati (totale servizi per tutti i comuni su tutte le piattaforme)	64.126	72.621	8.495
SERVIZI ONLINE UNICI identificati (almeno un Comune/ente competente lo eroga in Emilia-Romagna)	358	381	23
(di cui) SERVIZI ONLINE UNICI DI PAGAMENTO sia comunali che di altri enti	100	105	5
SERVIZI ONLINE UNICI di competenza COMUNALE (indipendentemente da eventuale delega a Unioni)	201	209	8
SERVIZI ONLINE UNICI di competenza di ALTRI ENTI diversi da Comune (compresa Regione)	157	172	15
PIATTAFORME DI EROGAZIONE di servizi online di qualsiasi tipologia (regionali, autonome, nazionali)	338	344	6

Come si avrà modo di appurare, le variazioni numeriche qui esposte nascondono in realtà variazioni qualitative fra i servizi, **con vari nuovi servizi unici e altri non più attivi rispetto allo scorso anno**



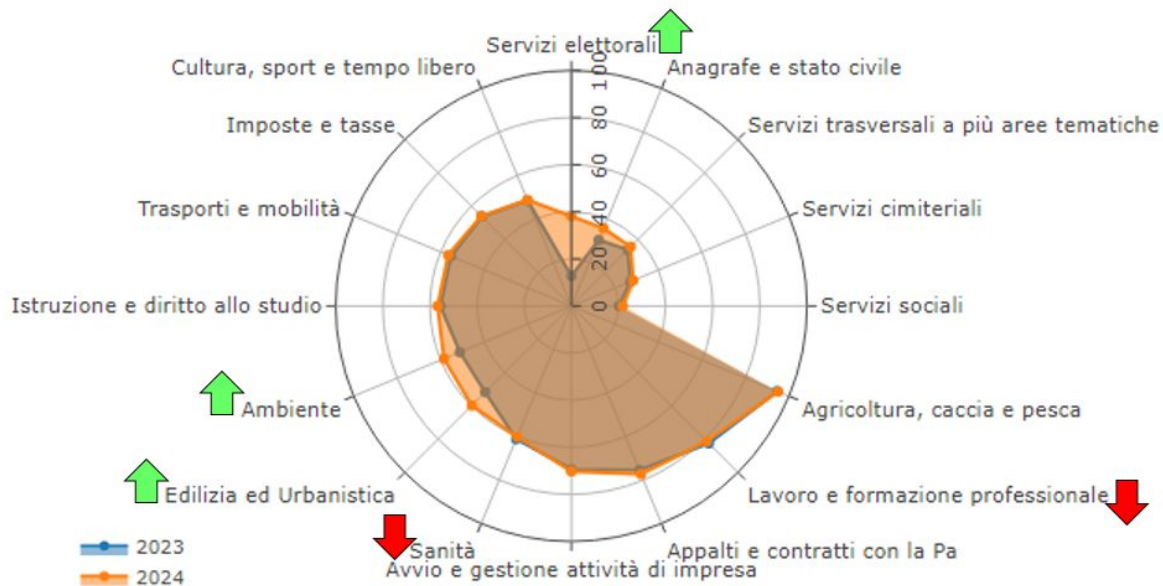
In estrema sintesi

- ↑
 - aumentano i **servizi digitali per servizi elettorali**, grazie soprattutto all'attuazione dei progetti finanziati dal PNRR per la predisposizione di servizi digitali per cittadini e imprese, che si concentrano - come da avviso - su un panel di servizi digitali più diffusi, fra cui appunto quelli afferibili ai servizi elettorali (iscrizione agli albi scrutatori e presidenti di seggio) e per l'attivazione di alcuni servizi in ANPR (cittadini comunitari)
- ↑
 - **aumentano i servizi digitali per edilizia e urbanistica ed ambiente**, grazie in modo particolare alla piattaforma Lepida (regionale) accesso unitario (<https://au.lepida.it/suaper-fe/#/AreaPersonale>)
- ↓
 - **diminuiscono** i servizi digitali della **sanità** con la disattivazione di servizi attivati durante la pandemia COVID ed ora non più necessari
- ↓
 - **diminuiscono** i servizi digitali connessi a **lavoro e formazione professionale**, vista l'attivazione di servizi online a copertura territoriale ridotta ed il venir meno di alcuni servizi di pagamento di servizi connessi a questa area tematica
- ↑
 - **aumentano** sia la quota di servizi online comunali con **SPID**, sia i servizi online comunali di pagamento con piattaforme conformi **pagopa**. Le medie, in entrambi le tipologie di servizi, sono comunque già **molto elevate**
- ↑
 - **migliorano maggiormente i comuni più piccoli ed i comuni montani** rispetto alla **crescita media di tutti i comuni emiliano romagnoli** (rispettivamente: +17, +18, +15), soprattutto grazie all'implementazione dei nuovi siti istituzionali conformi alle nuove linee guida AGID / Designer Italia ed ai progetti PNRR, oltre che quelli nuovi messi a disposizione su ANPR, che valgono ovviamente per tutto il territorio regionale
 - aumentano le **piattaforme autonome (+8)** mentre **diminuiscono le piattaforme regionali** (seppur ciò sia dovuto alla razionalizzazione delle piattaforme indicate nell'ambito dell'area tematica appalti e contratti a seguito degli interventi normativi sul Codice dei Contratti Pubblici e l'obbligo di digitalizzazione introdotto dal 1/1/2024); le **piattaforme nazionali** rimangono **invariate**



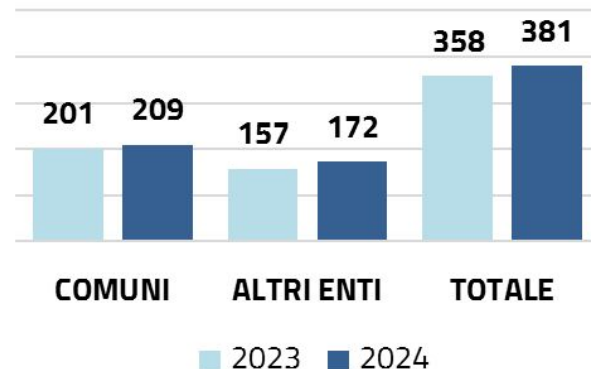


In estrema sintesi

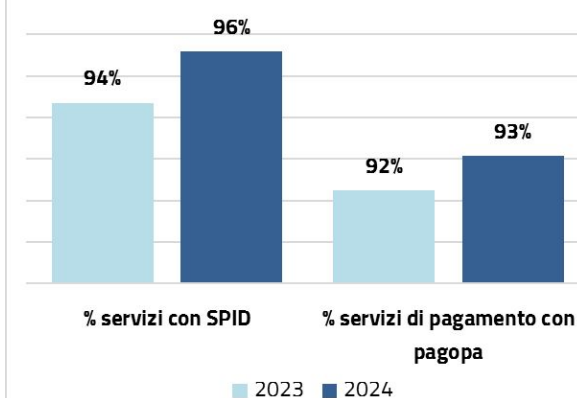


Tipo Piattaforma	2023	2024	delta
piattaforma autonoma	267	275	8
piattaforma nazionale	14	14	0
piattaforma regionale	57	55	-2
totali	338	344	6

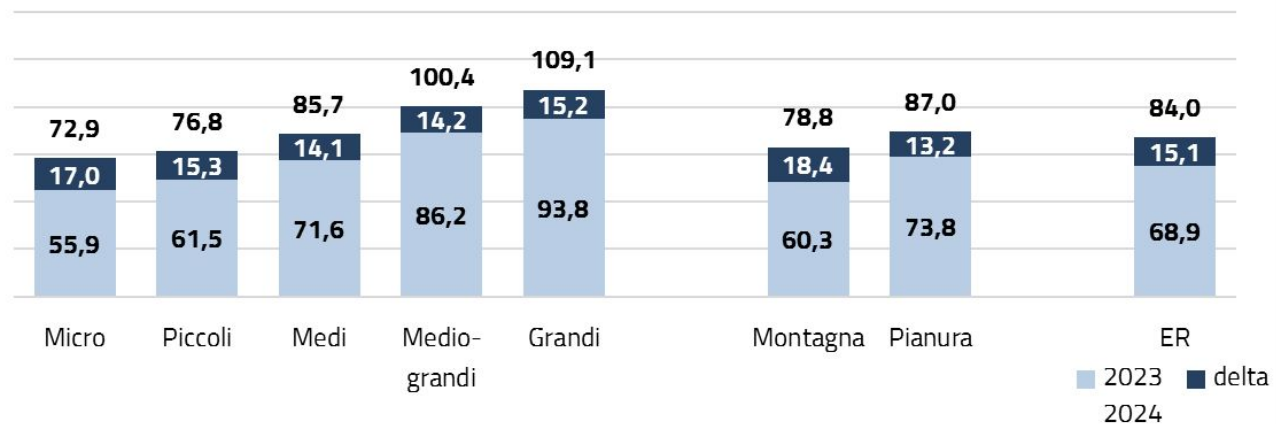
Servizi Interattivi Unici



SPID e pagopa nei servizi interattivi comunali



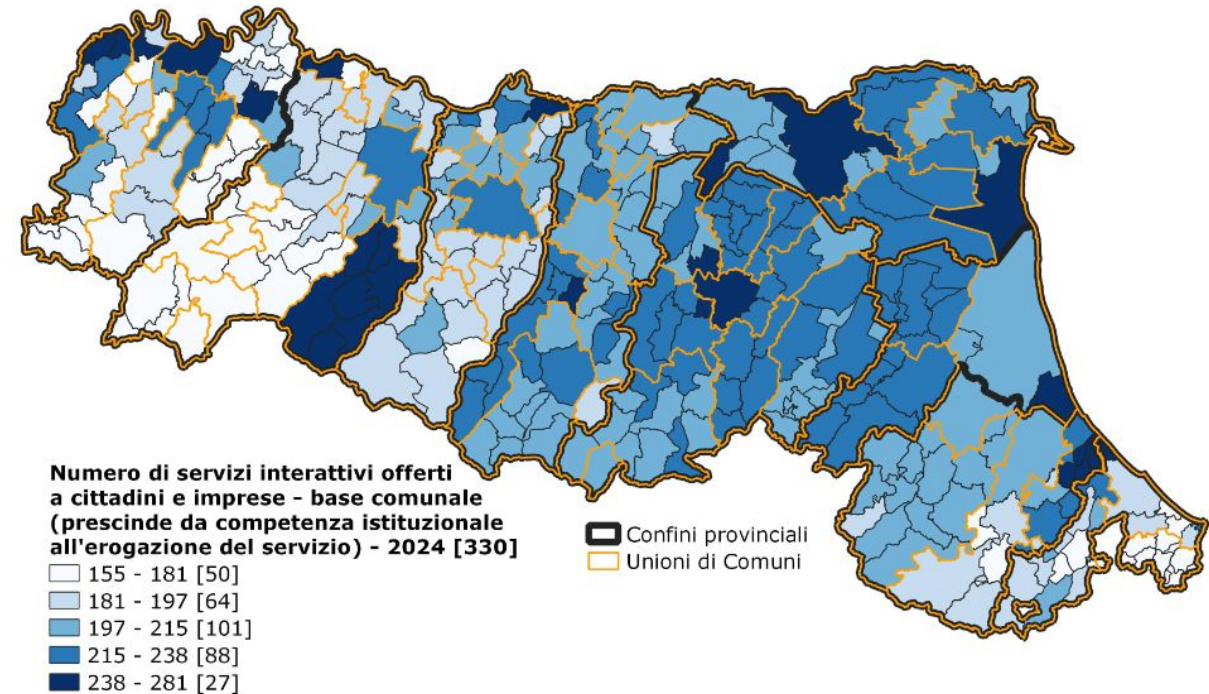
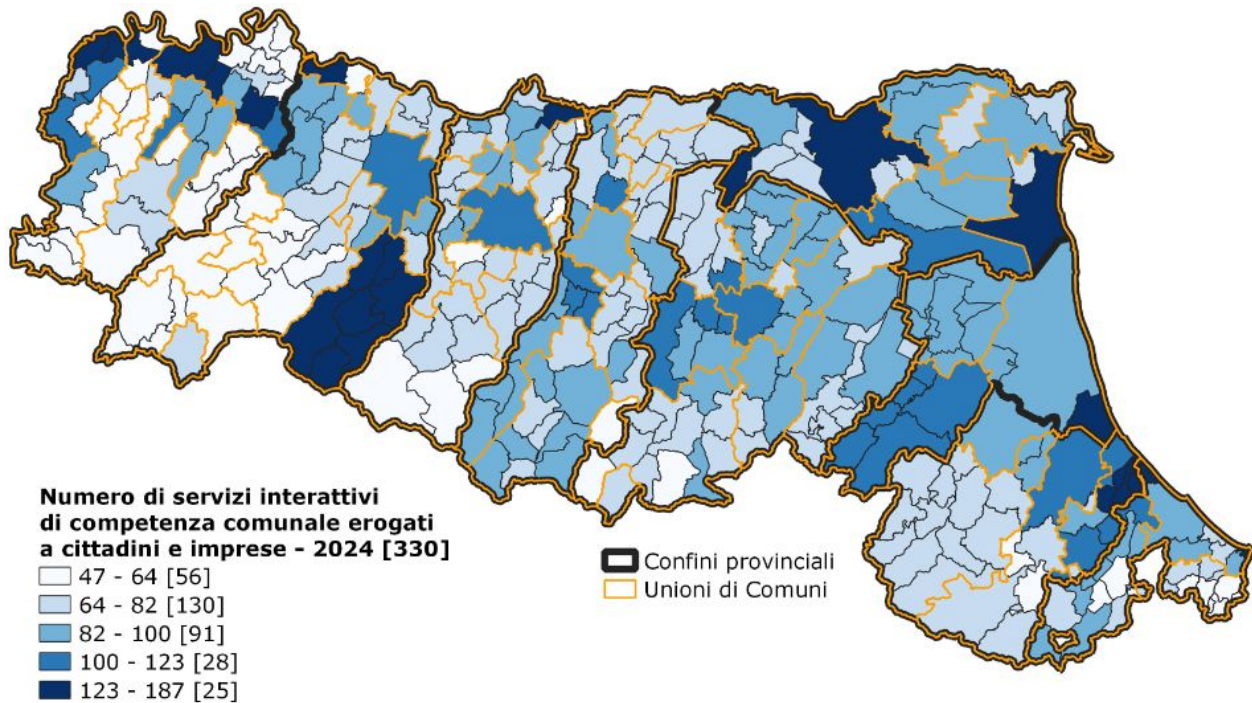
Numero medio di servizi interattivi comunali erogati a cittadini e imprese





Offerta di servizi online

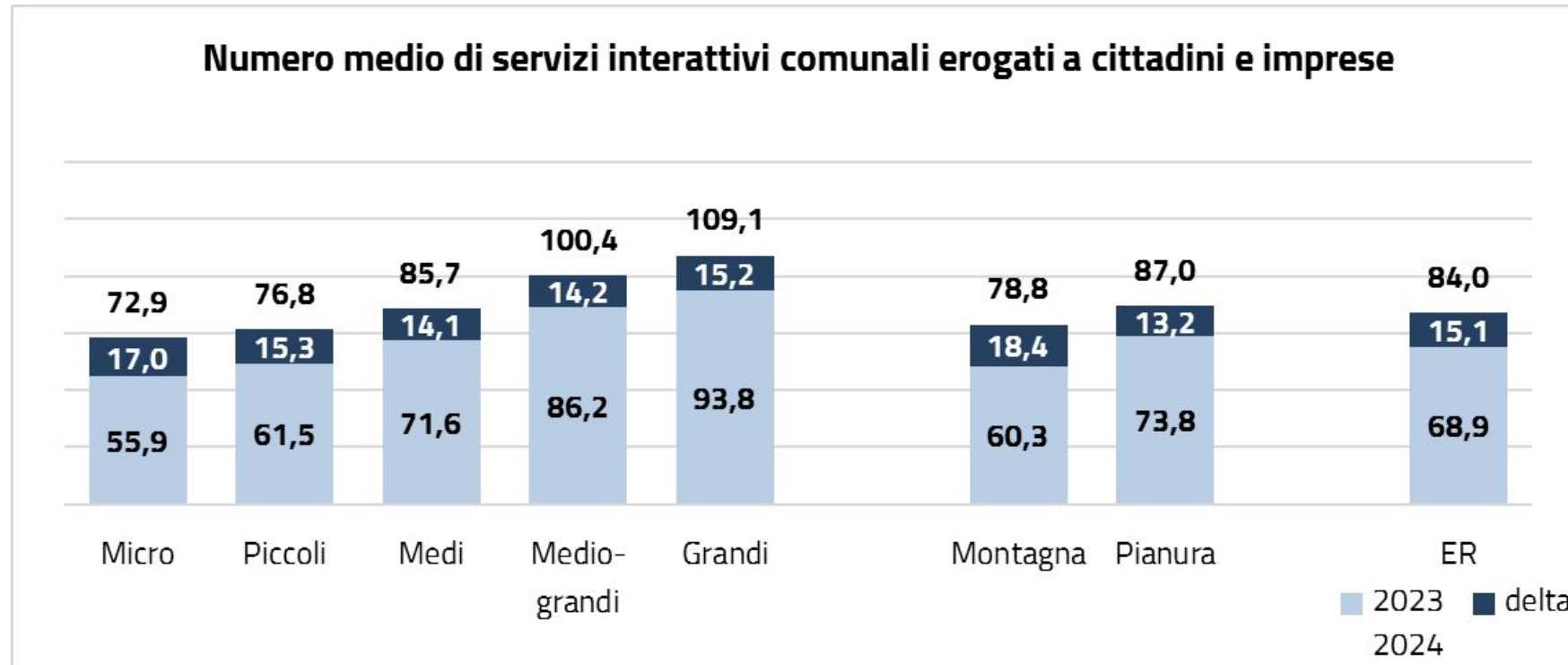
- Sono complessivamente **381** i servizi online rilevati sul territorio regionale, di cui **209** di competenza comunale
- **Tutti** i cittadini emiliano-romagnoli possono contare su **ALMENO 155 servizi online (41% dei 381 servizi online unici rilevati)**
- **Ferrara:** 187 servizi di competenza comunale e 281 servizi complessivi (numeri maggiori)
- **San Pietro in Cerro (PC):** 47 servizi di competenza comunale (numero minore); **Montegridolfo (RN):** 155 servizi online complessivi (numero minore)





Offerta di servizi online

- tra 2023 e 2024 si ha un aumento medio di **15 servizi online** di competenza **comunale**, raggiungendo il valore medio a livello regionale di **84 servizi comunali interattivi**
- la **montagna cresce di più della pianura** (+18 rispetto a +13) e **continua il maggior trend di crescita positivo dei comuni di piccole dimensioni** così come già accaduto lo scorso anno
- **territorio e dimensioni si confermano fattori critici dal punto di vista dello sviluppo dei servizi digitali interattivi**, anche se **il cammino verso la riduzione dei divari procede positivamente nel solco già tracciato dal 2022**, anche in **attuazione dei progetti finanziati col PNRR**.



Tutti i servizi online

NUMERO MEDIO
SERVIZI IN PIANURA

202

NUMERO MEDIO
SERVIZI IN MONTAGNA

209

NUMERO MEDIO
SERVIZI (ER)

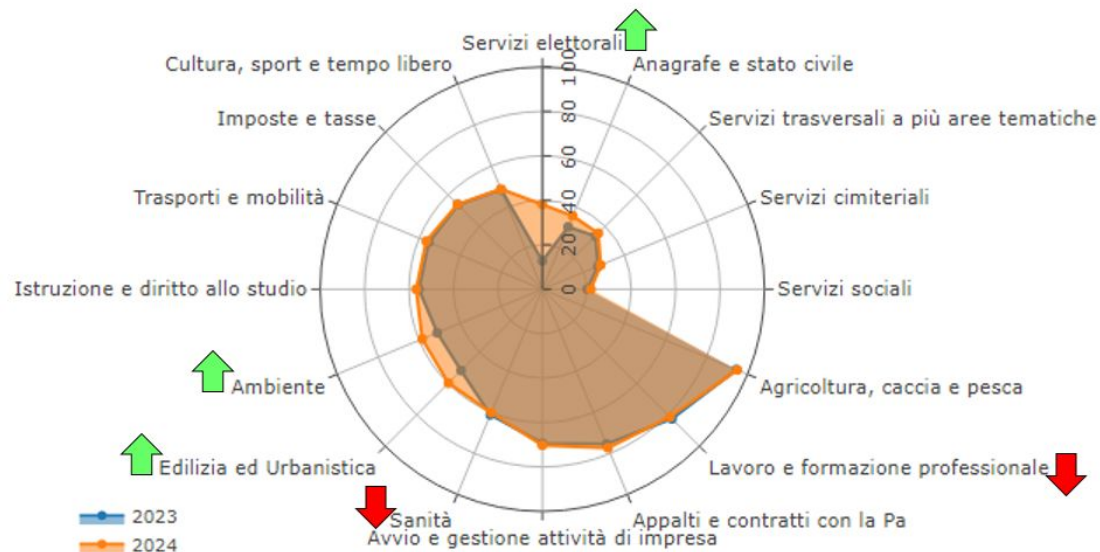
206





Offerta di servizi online - aree tematiche

- aumentano i **servizi digitali per servizi elettorali**, grazie soprattutto all'attuazione dei progetti finanziati dal PNRR e all'attivazione di servizi demografici per cittadini comunitari su ANPR.
- **aumentano i servizi digitali per edilizia e urbanistica ed ambiente**, grazie in modo particolare alla piattaforma Lepida (regionale) accesso unitario (<https://au.lepida.it/suaper-fe/#/AreaPersonale>)
- **diminuiscono** i servizi digitali della **sanità** con la disattivazione di servizi attivati durante la pandemia ed ora non più necessari
- **diminuiscono** i servizi digitali connessi a **lavoro e formazione professionale**, vista l'attivazione di servizi on line a copertura territoriale ridotta ed il venir meno di alcuni servizi di pagamento di servizi connessi a questa area tematica (pagamento tasse di concorso di Unioni di comuni)



Area Tematica	2023	2024	Delta
Servizi elettorali	12,77	38,11	25,34
Edilizia ed Urbanistica	51,71	59,74	8,03
Ambiente	51,19	58,53	7,34
Anagrafe e stato civile	30,36	35,72	5,36
Appalti e contratti con la Pa	75,41	77,3	1,89
Servizi trasversali a più aree tematiche	33,81	35,61	1,8
Servizi sociali	20,17	21,84	1,67
Servizi cimiteriali	27,12	28,45	1,33
Trasporti e mobilità	55,29	56,59	1,3
Istruzione e diritto allo studio	55,57	56,78	1,21
Avvio e gestione attività di impresa	69,35	70,22	0,87
Agricoltura, caccia e pesca	94,58	94,97	0,39
Cultura, sport e tempo libero	48,43	48,79	0,36
Imposte e tasse	53,7	54,06	0,36
Sanità	61,14	60,19	-0,95
Lavoro e formazione professionale	82,47	81,33	-1,14



Offerta di servizi online - piattaforme

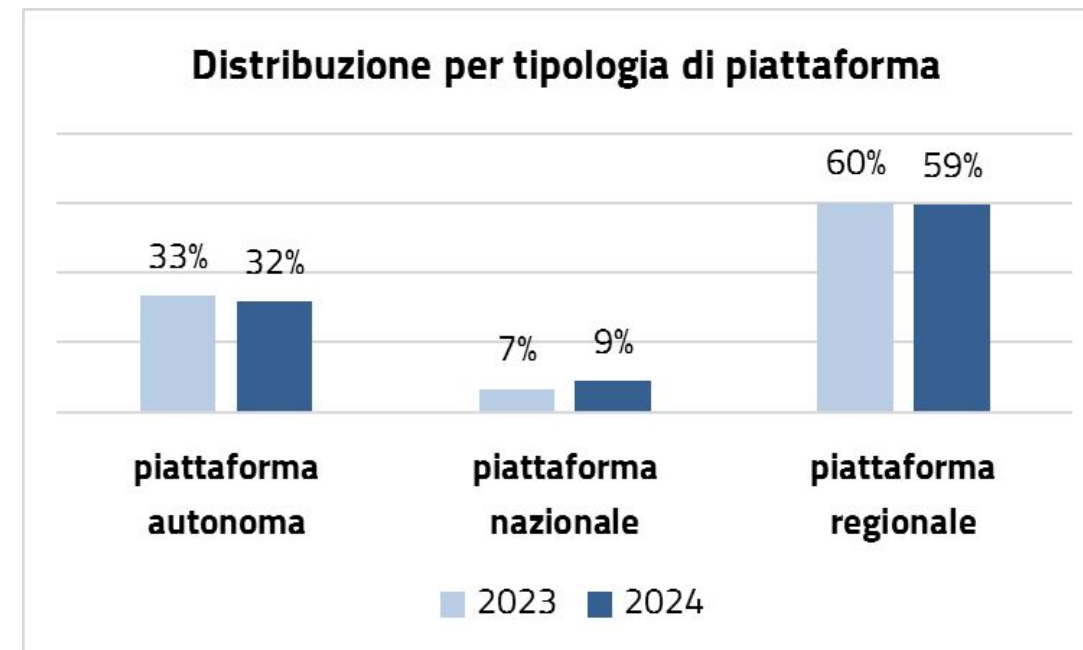
- **Aumentano** le piattaforme **autonome** (+8), anche se la quota % dei servizi online erogati diminuisce di 1 pp, essendo soprattutto attivate da comuni e quindi in molti casi con lieve impatto sulla copertura del territorio
- Le piattaforme **nazionali rimangono invariate**, con aumento della quota dei servizi online erogati (+ 2pp) grazie ai nuovi servizi demografici erogati su ANPR (per cittadini comunitari) e la migrazione sulla piattaforma INPA - portale del reclutamento per i concorsi di selezione pubblica
- Le piattaforme **regionali diminuiscono** i valore assoluto e parallelamente diminuisce la % di servizi erogati, anche in relazione alla significativa copertura territoriale di alcuni dei servizi ivi erogati (regionali)

Tipo Piattaforma	2023	2024	delta
piattaforma autonoma	267	275	8
piattaforma nazionale	14	14	0
piattaforma regionale	57	55	-2
totali	338	344	6

Prime 5 piattaforme per diffusione

Lepida - accesso unitario	regionale	11,13%
Lepida - payer (pagopa)	regionale	10,77%
Lepida - FSE	regionale	6,36%
Intercenter - SATER	regionale	5,35%
ANPR	nazionale	4,09%

Distribuzione per tipologia di piattaforma





Offerta di servizi online - piattaforme

- Le **piattaforme regionali a maggiore diffusione** sono Accesso Unitario (per presentazione pratiche SUAP e edilizia residenziale), payer per i pagamenti on line, FSE (per servizi sanitari digitali), SATER per il mercato elettronico e Lavoro per te (per la gestione di servizi ed opportunità nel mondo del lavoro)
- Le **piattaforme autonome a maggiore diffusione** sono elixforms (multiservizio per la presentazione di domande on line), e-fil (pagamenti on line), sportello telematico maggioli (multiservizio per la presentazione di domande on line, e in alcuni casi pagamenti), entranext (sia di pagamento che di presentazione domande on line), jcity gov Maggioli (pagamenti on line)

Prime 5 piattaforme regionali per diffusione	
Lepida - accesso unitario	11,13%
Lepida - payer (pagopa)	10,77%
Lepida - FSE	6,36%
Intercenter - SATER	5,35%
Regione - lavoro per te	2,73%

Prime 5 piattaforme autonome per diffusione	
elixforms	3,86%
e-fil (pagopa)	3,39%
sportello telematico maggioli	3,15%
entranext (pagopa)	3,15%
jcitygov pagamenti (pagopa)	1,41%

Su **Accesso Unitario** e le altre piattaforme per **SUAP, SUE e SISMICA** è disponibile [l'edizione 2023](#).



Offerta di servizi online - piattaforme



Piattaforme regionali:

realizzate dalla Regione Emilia-Romagna o da proprie società in house o altre strutture strumentali

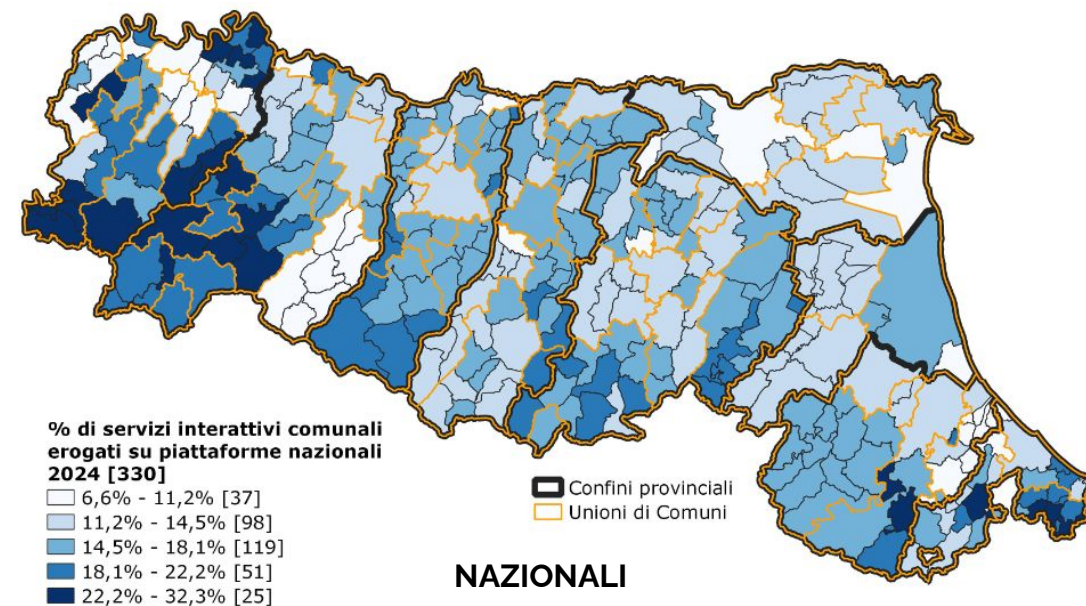
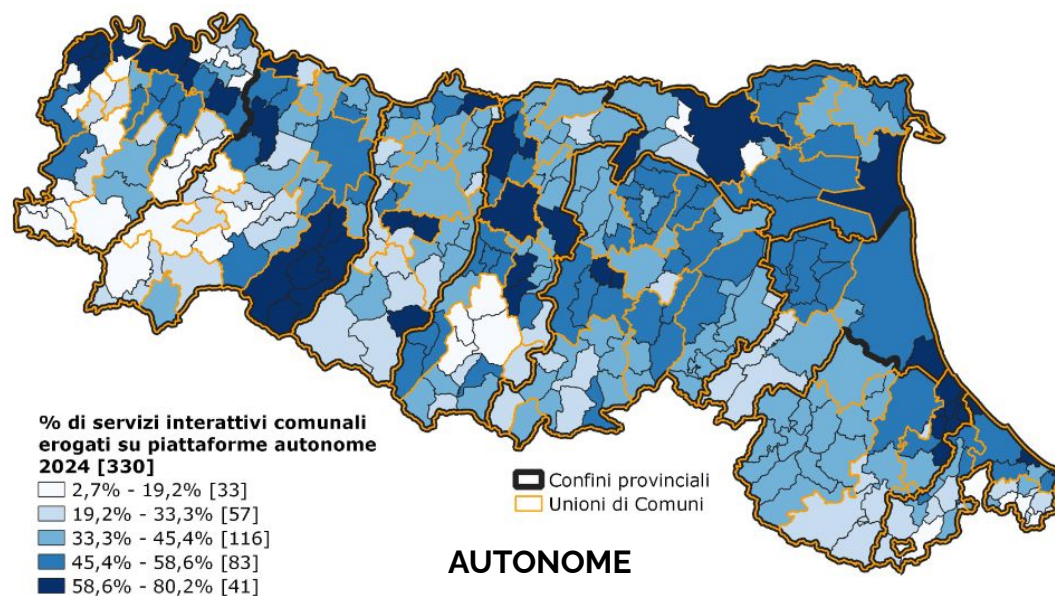
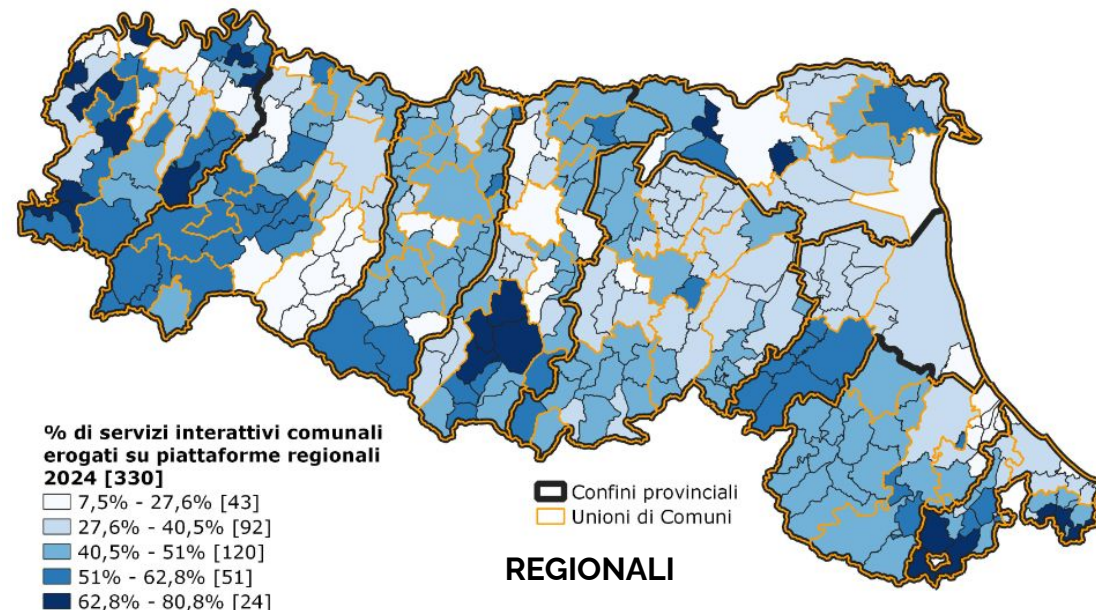
Piattaforme autonome:

realizzate dagli enti, oppure «comprate» sul mercato

Piattaforme nazionali:

messe a disposizione da enti pubblici e soggetti privati di rilievo nazionale

- Nei comuni più periferici la % maggiore di servizi online comunali è erogato con piattaforme **regionali (Lama Mocogno MO arriva a 80,82%)** e **nazionali (Berceto PR arriva a 32,26%)**
- Nei comuni di maggiore dimensione e prevalentemente di pianura, la % maggiore di servizi online comunali è erogata con piattaforme **autonome (Casalecchio di Reno BO arriva a 80,19%)**. Fa eccezione parte della montagna parmense, dove **l'Unione Appennino Parma Est** ha attivato lo sportello digitale polifunzionale (autonoma) con molti servizi



Offerta di servizi online - piattaforme

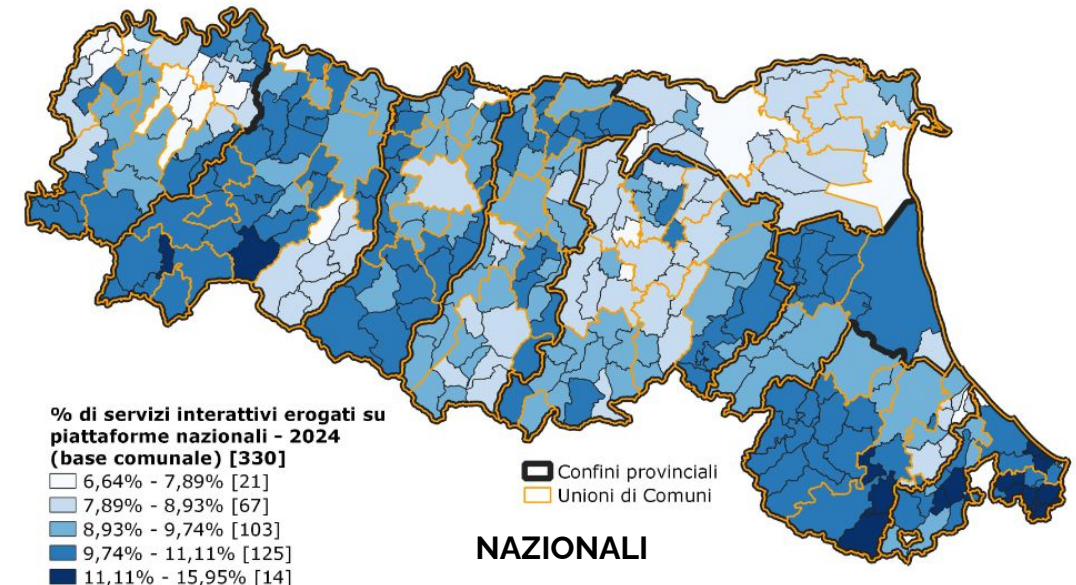
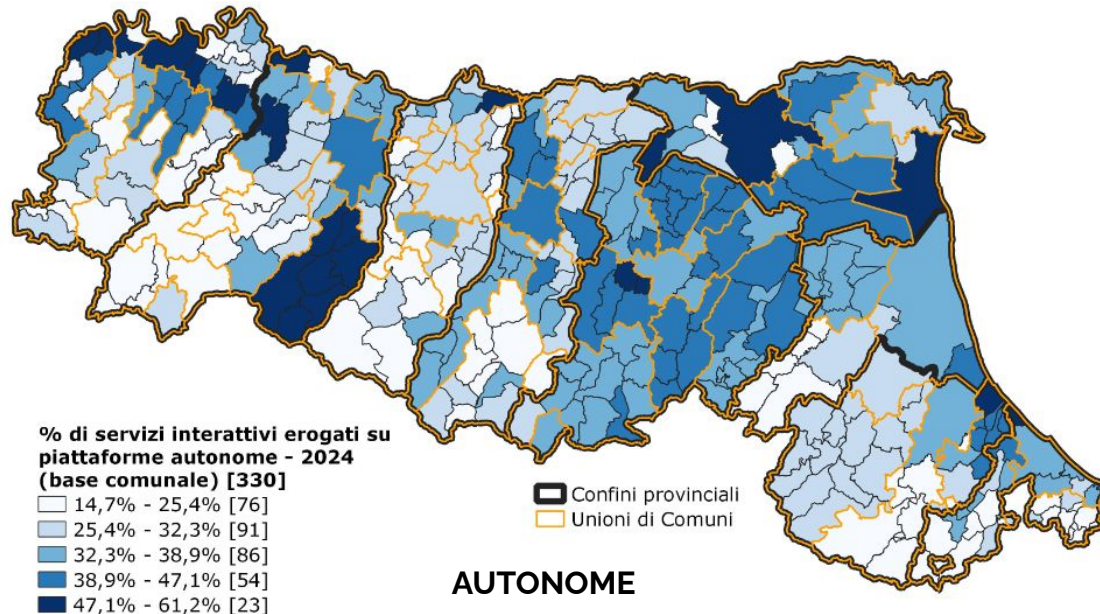
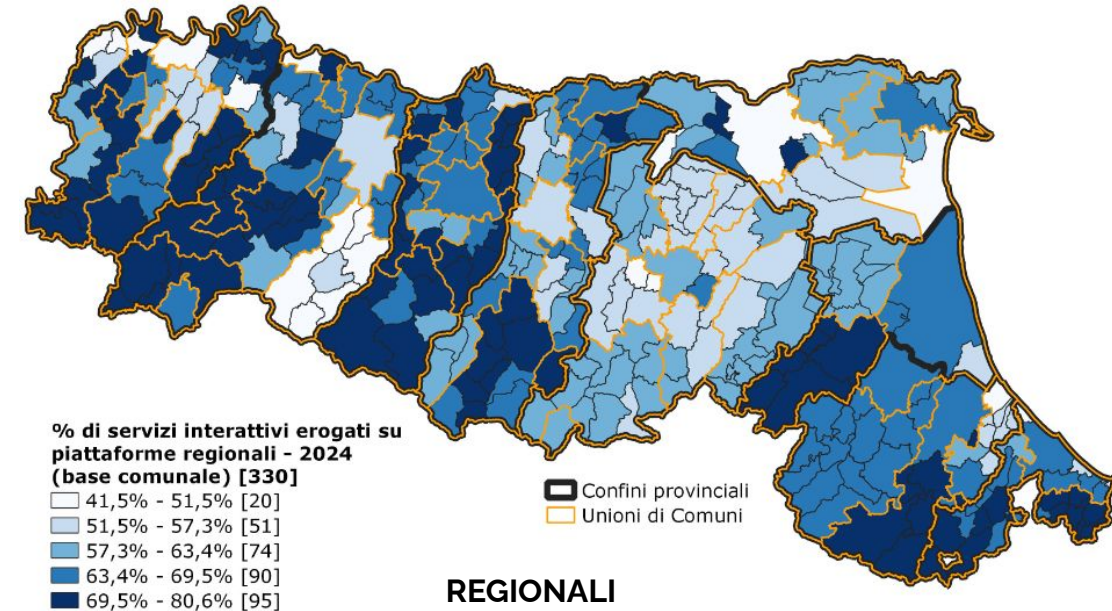


Piattaforme regionali:
realizzate dalla Regione
Emilia-Romagna o da
proprie società in house o
altre strutture strumentali

Piattaforme autonome:
realizzate dagli enti,
oppure «comprate» sul
mercato

Piattaforme nazionali:
messe a disposizione
da enti pubblici e
soggetti privati di
rilievo nazionale

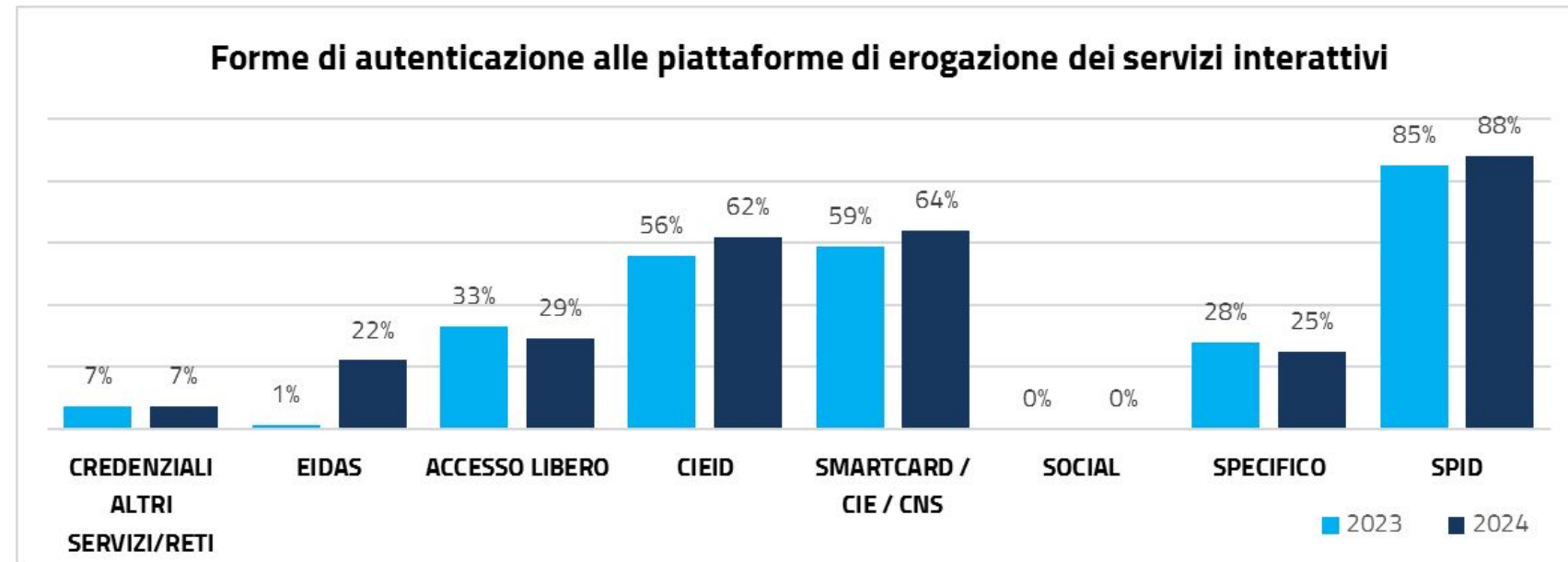
- La **stessa situazione** si riscontra anche se si considerano tutti i **servizi online, su base comunale, indipendentemente dall'ente che li eroga**, anche considerando la netta prevalenza dei servizi interattivi di competenza comunale che influenzano il risultato
- **Serramazzoni (MO)** ha la % maggiore su piattaforme regionali (80,6%)
- **Berceto (PR)** conferma la % maggiore su piattaforme nazionali (15,95%);
- **Ferrara** evidenzia la % più elevata per le piattaforme autonome (61,21%)





Offerta di servizi online - forme di autenticazione

- Si evidenzia una diminuzione della percentuale dei servizi che prevedono ancora accesso con id e psw specifici, quota che si riduce ulteriormente se si considerano i **servizi con solo questa forma di autenticazione, senza ulteriori altre (4,6%)** - era 5,7% nel 2023
- c'è un sensibile incremento dell'accesso con **EIDAS (+21 pp)**, grazie in particolare alla piattaforma nazionale di reclutamento del personale nazionale **INPA** a cui oramai tutte le amministrazioni pubbliche fanno riferimento ed al portale Lepida **Accesso Unitario** (SUAP ed edilizia residenziale), oltre che ad **alcune piattaforme autonome** implementate coi **progetti PNRR** ed **all'aumento dei servizi demografici su ANPR**.
- Considerando complessivamente tutti i servizi interattivi (qualsiasi competenza e qualsiasi piattaforma), la percentuale di erogazione con accesso con **SPID si assesta all'88%** (+ 3 pp rispetto al 2023) - si rimanda allo specifico approfondimento nel prosieguo del rapporto - pag. 23)





Focus on

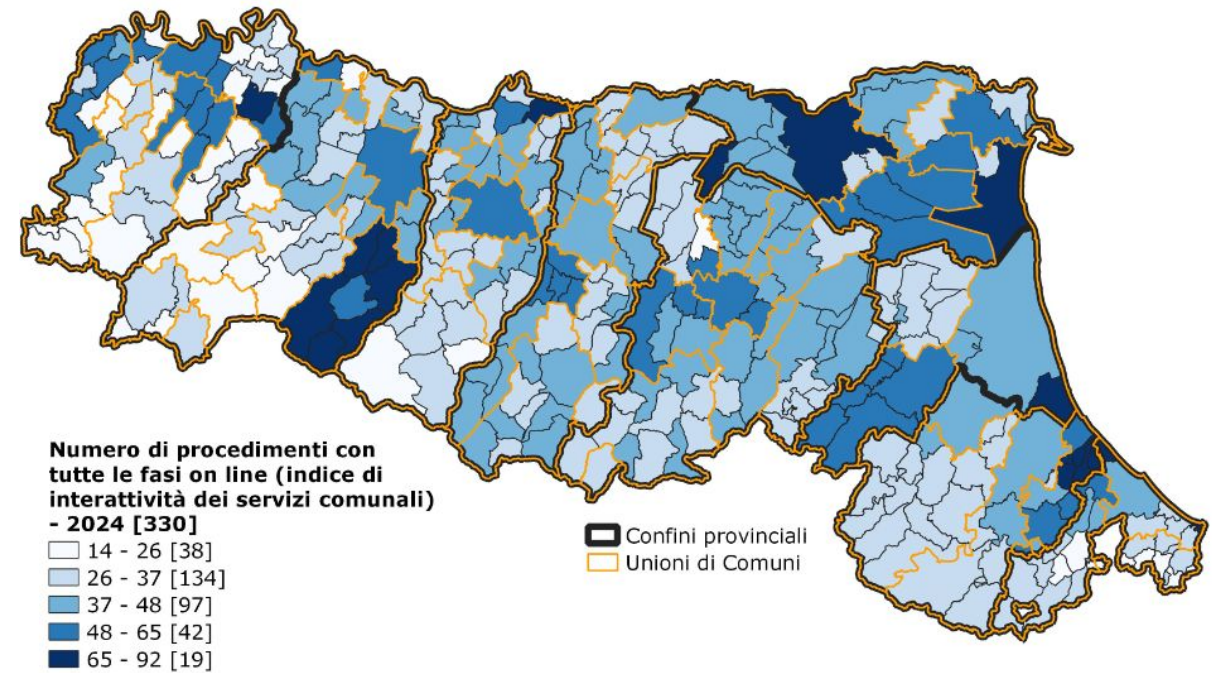
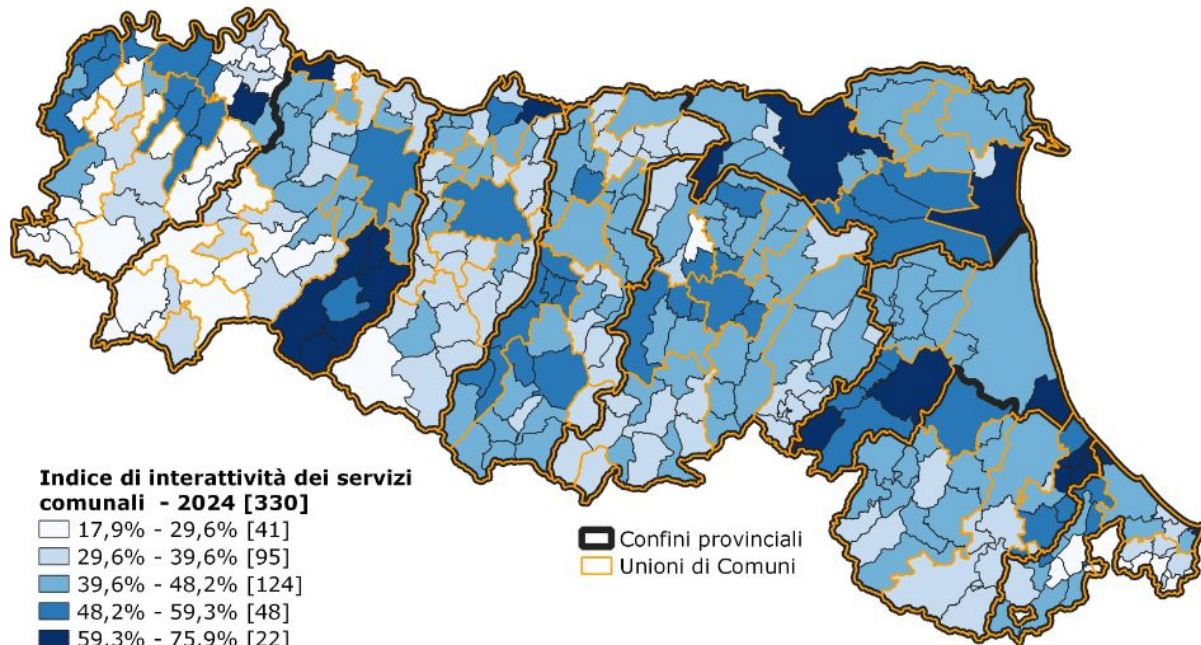
Indice di interattività dei servizi comunali



Indice di interattività comunale

L'indice di interattività comunale misura l'attivazione di servizi online **per le fasi di presentazione domanda e/o relativo pagamento applicabili** a 140 procedimenti amministrativi di competenza comunale (attività caratteristica comunale, pari a 225 fasi potenzialmente attivabili on line). L'indice regionale è misurato sia in relazione al numero dei Comuni che alla popolazione ivi residente. I procedimenti sono articolati in aree tematiche, per identificare i settori più forti e quelli più deboli. **L'indice massimo (100%) si raggiunge quando per ogni fase attivabile on line per tutti i procedimenti il Comune ha attivato effettivamente il servizio interattivo corrispondente.**

- **Bellaria-Igea Marina (RN)** raggiunge l'indice maggiore (75,9%) grazie allo Sportello telematico Maggioli (nel quale dal 2024 vengono offerti anche i servizi per edilizia residenziale). Ha anche il numero maggiore di procedimenti con tutte le fasi online (86)
- **Montegridolfo (RN)** ha l'indice minore (17,9%); **Montefiore Conca (RN)** ha il numero minore di procedimenti con tutte le fasi online (14)
- l'incremento più elevato rispetto al 2023 si rileva per **Lesignano de' Bagni (PR)** che arriva a 73,44% con +40,46 pp, grazie allo sportello telematico maggioli implementato dal sito dell'Unione Appennino Parma est

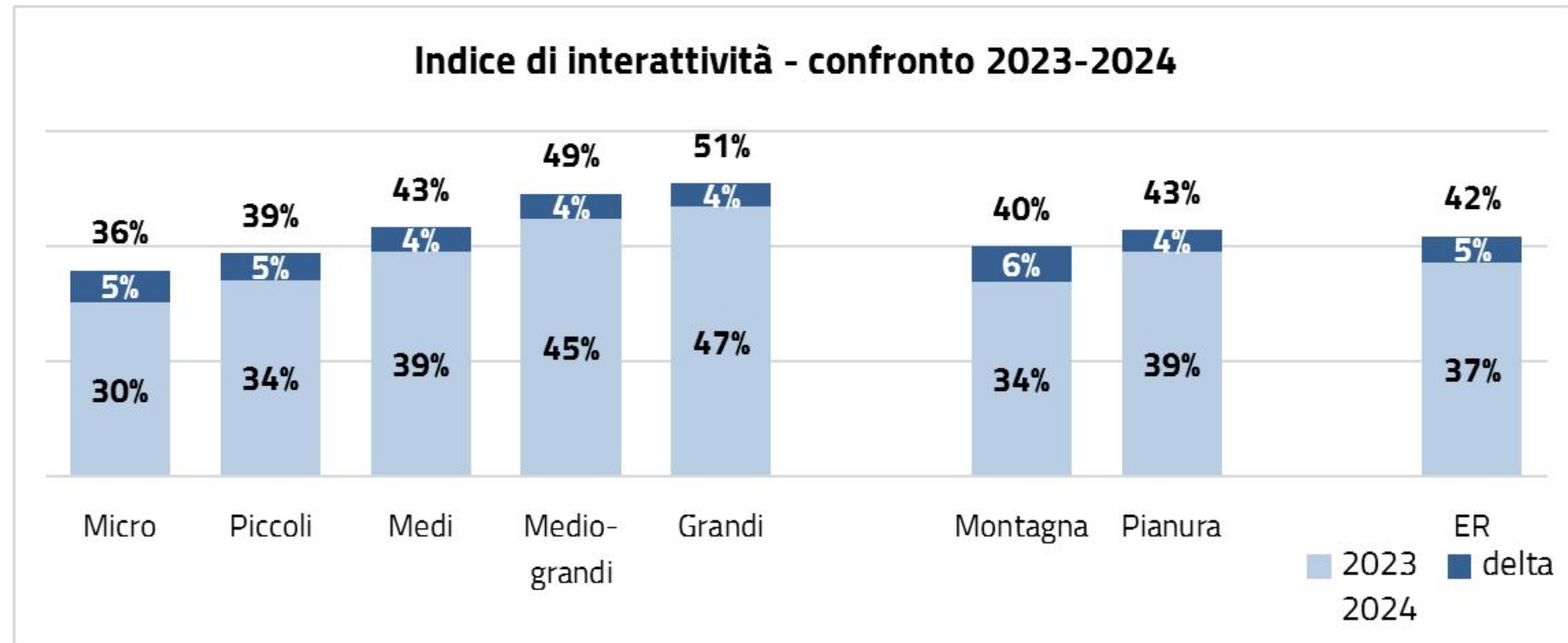




Indice di interattività comunale

- La performance migliore si rileva per i comuni **grandi** (indice di interattività 2024 a 51%), seguiti dai comuni **medio-grandi**;
- crescono maggiormente i **comuni montani (+6 pp)** e i **comuni di piccole dimensioni (+ 5 pp)**, eguagliando la crescita media di tutti i comuni emiliano-romagnoli.
- Si **assottiglia la differenza fra montagna e pianura**, con solo 3 pp di differenza.

L'indice di interattività regionale si assesta nel 2024 al **42%**.





Indice di interattività comunale

Nel biennio considerato, gli **aumenti** più rilevanti si hanno per i procedimenti relativi alle aree **Servizi elettorali, ambiente ed edilizia e urbanistica** .

Le motivazioni sono legate all'attivazione dei nuovi siti web realizzati in attuazione dei progetti PNRR, all'attivazione di servizi per cittadini comunitari su ANPR e all'ampliamento dei servizi disponibili su accesso unitario.

L'area tematica con indice maggiore di copertura è **edilizia e urbanistica (71% nel 2024)** , quella a minore copertura è quella dei **Servizi Sociali (15%)**

100%

si raggiungerà quando tutte le fasi attivabili di tutti i procedimenti amministrativi di competenza comunale (140) saranno interattive per tutti i cittadini dei 330 Comuni emiliano-romagnoli

Area Tematica	Comuni			Popolazione		
	2023	2024	delta	2023	2024	delta
Servizi elettorali	14%	42%	28%	22%	50%	28%
Ambiente	34%	42%	8%	38%	46%	8%
Edilizia ed Urbanistica	63%	71%	8%	67%	74%	7%
Trasporti e mobilità	24%	27%	3%	40%	45%	5%
Attività trasversali	27%	30%	3%	34%	35%	1%
Imposte e tasse	43%	45%	2%	56%	58%	2%
Servizi cimiteriali	24%	26%	2%	26%	27%	1%
Servizi sociali	13%	15%	2%	17%	17%	0%
Anagrafe e stato civile	29%	30%	1%	34%	35%	1%
Avvio e gestione attività di impresa	62%	63%	1%	64%	65%	1%
Istruzione e diritto allo studio	56%	57%	1%	75%	76%	1%
Cultura, sport e tempo libero	26%	26%	0%	36%	38%	2%



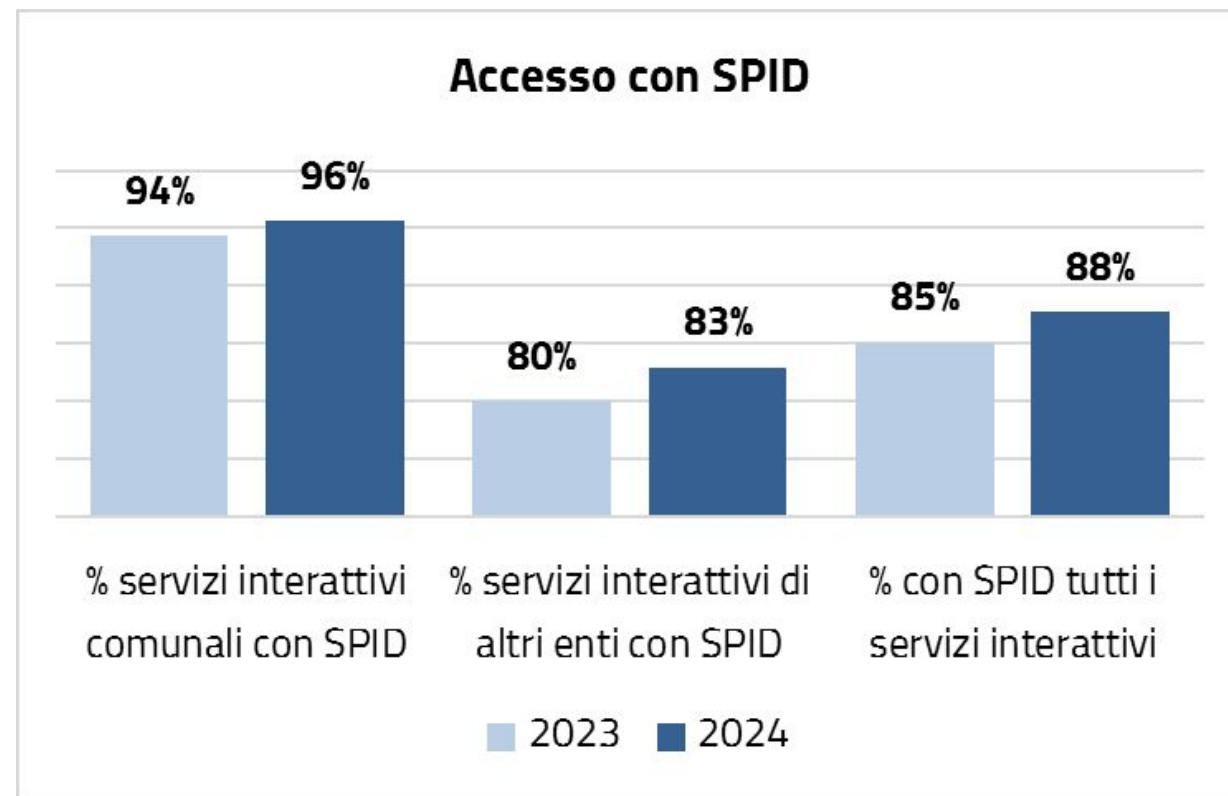


Focus on

SPID, PAGOPA, APP IO



- Si attesta **all'88%** la quota dei servizi interattivi che prevedono l'accesso con SPID (con un aumento di 3 pp rispetto al 2023);
- cresce la percentuale dei **servizi interattivi comunali con SPID**, raggiungendo nel 2024 il **96%** (+2 pp rispetto al 2023)
- cresce - pur mantenendosi a livelli più bassi - la % di SPID nei servizi interattivi di competenza degli altri enti diversi da Comune (83% nel 2024, +3 pp)
- **si prospetta un netto calo a partire dal prossimo anno (2025) vista la modifica di pagopa che dismettera' l'accesso con spid per i pagamenti (passaggio a modello unico)**

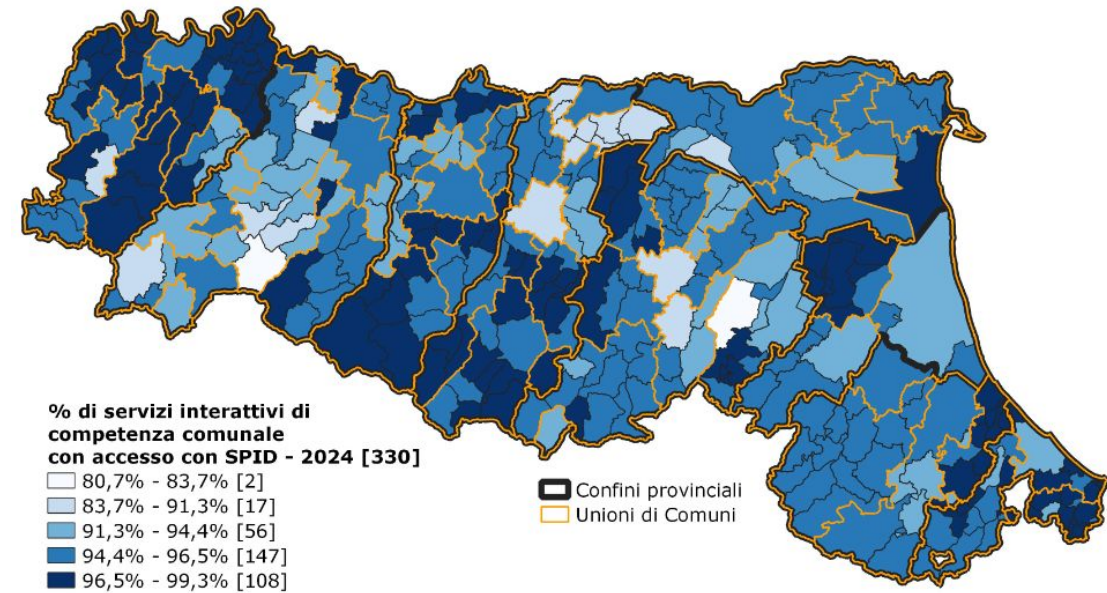
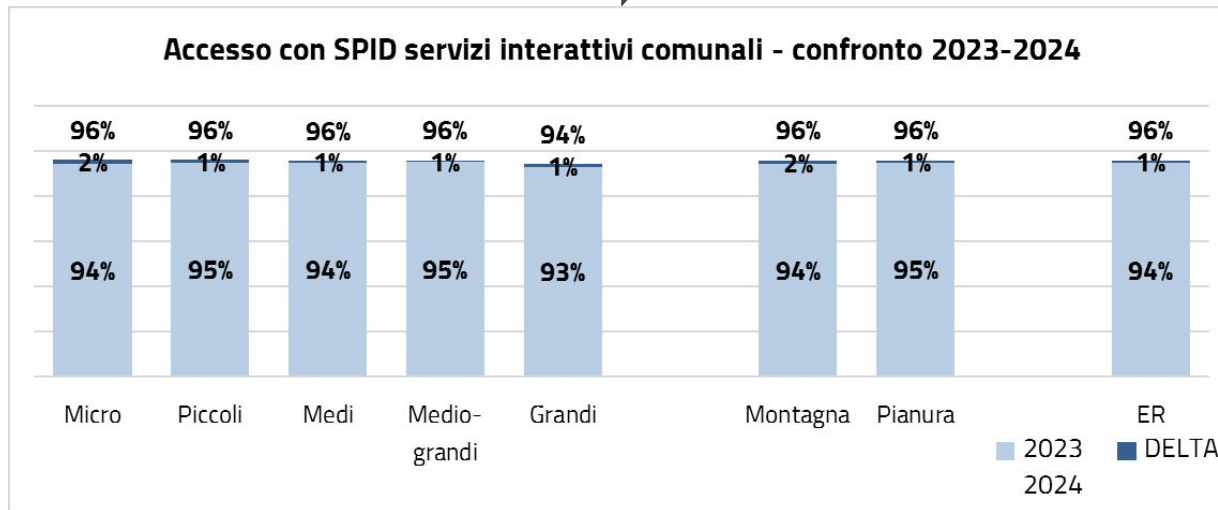


Si considerano tutti i servizi rilevati, anche quelli con accesso libero



SPID - servizi interattivi comunali

- Dal punto di vista territoriale, la **crescita maggiore** si riscontra per i **comuni piccoli e per quelli di montagna (+2 pp)**
- i Comuni grandi hanno la **percentuale minore** perché hanno un numero ed una gamma di servizi online rilevati decisamente più elevati (**quindi ne hanno anche molti che non richiedono forme di autenticazione, come ad esempio la segnalazione di fenomeni di degrado urbano**)
- i gap fra le tipologie di comuni sono decisamente ridotti

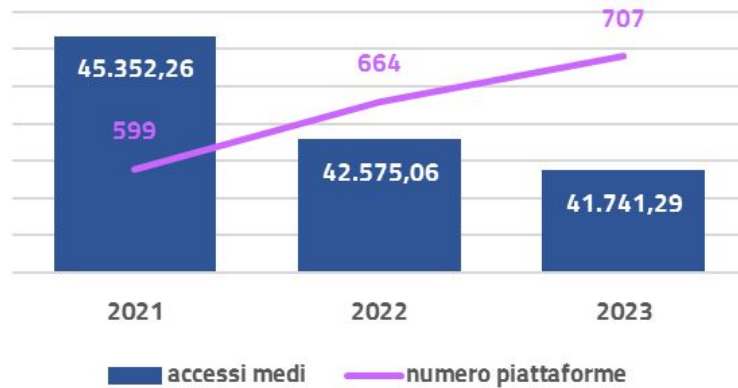


- **Pontenure (PC)** ha la **% più elevata** di servizi online comunali con accesso con SPID (99,3%)
 - **Berceto (PR)** ha la **% più bassa** di servizi online comunali con accesso con SPID (80,7%)
 - **Montegridolfo (RN)** ha la **crescita maggiore** rispetto al 2023 (+10pp)

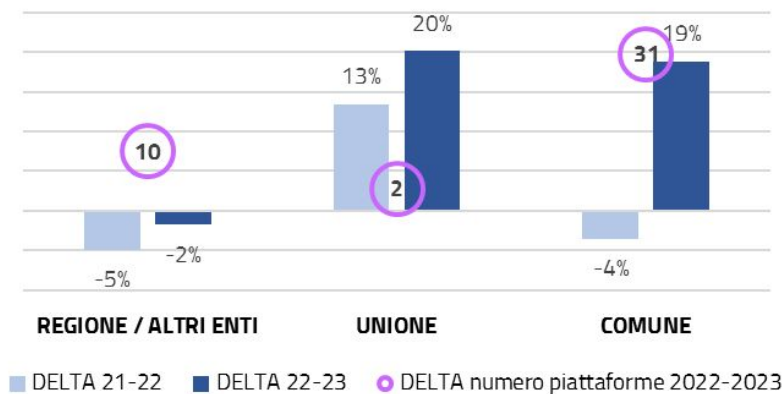


SPID - utilizzo

Accessi medi con SPID



Andamento % rispetto all'anno precedente (media accessi e numero piattaforme)



Lepida si conferma il secondo gestore per accessi ai servizi con SPID dopo Poste alle piattaforme di enti ER

Nome IDP	2020	2021	2022	2023
Poste	2.255.398	13.854.445	13.873.381	14.110.502
LepidaID	2.933.438	12.671.882	12.285.075	13.003.719
Aruba	158.857	628.323	734.458	894.399
Infocert	137.908	681.726	649.237	742.056
Namirial	19.751	312.227	469.630	516.673
Sielte	142.521	495.126	450.604	476.832
TIM	37.600	112.254	94.587	102.883
Register.it	11.365	39.566	37.397	45.516
INTESA	873	5.382	6.063	1.758
Team System	-	-	-	1.127
etnaID	-	-	-	1.339
InfocamerelD	-	-	-	229
Intesi	-	-	-	9
TOTALE	5.697.711	28.800.931	28.600.432	29.897.042

Nel 2023 le piattaforme con accesso con SPID con rilevanza esterna (ossia escludendo quelle per le attività specifiche ed interne di Lepida) sono 707, +43 rispetto al 2022. Tra queste 31 sono di comuni, 2 di Unioni e 10 di altri enti, compresa Regione. A fronte di questo però diminuiscono parallelamente gli accessi medi.

La % di accessi con SPID cresce per Comuni ed Unioni, ma mentre per i primi potrebbe essere legato all'aumento delle piattaforme stesse, **per le Unioni la progressione potrebbe essere avulsa da questo aspetto, evidenziando un aumento effettivo degli accessi.**



Dati al 31/12 di ogni anno

Fonte: Elaborazione Coordinamento ADER su dati Lepida





SPID - utilizzo

↑ Tra le piattaforme che evidenziano un **significativo aumento** di accessi tra 2022 e 2023 si citano, fra gli altri:

- piattaforma elixforms Comune di **Molinella** (presentazione domande / istanze)
- gestione imposta di soggiorno Comune di **Riccione**
- Portale Servizi Scolastici- Educativi ed Abitativi - Comune di **Rimini**
- piattaforma elixForms - **Provincia di Forlì-Cesena**
- servizi online Comune di **Bomperto**

↓ Tra le piattaforme che hanno avuto un **calo** negli accessi:

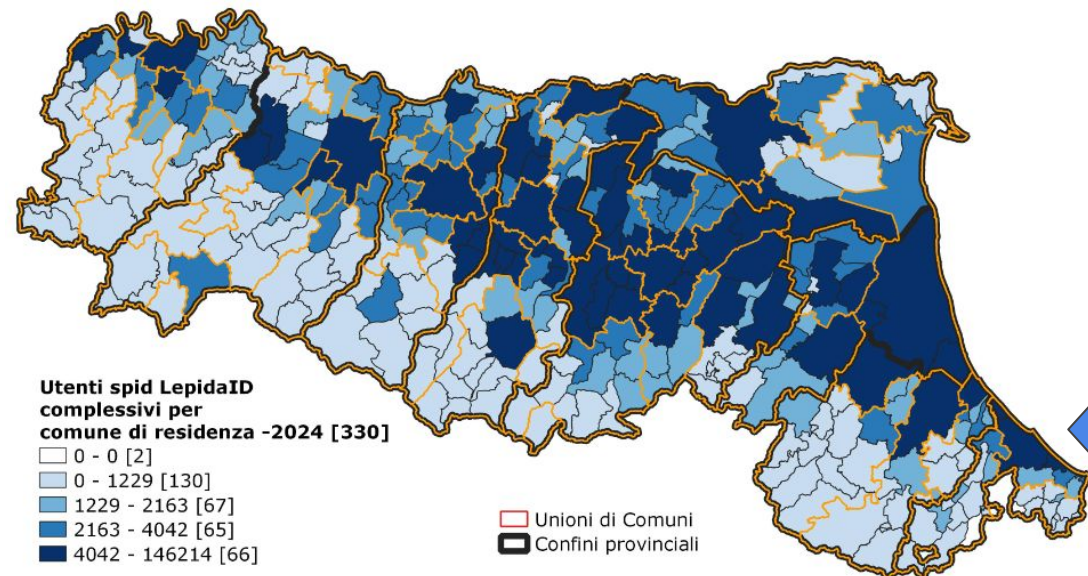
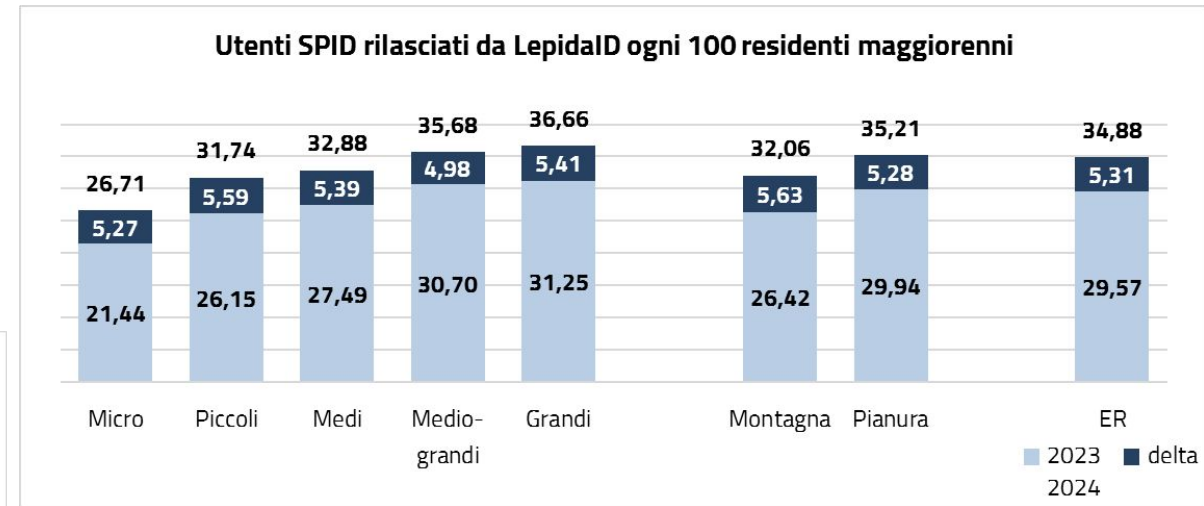
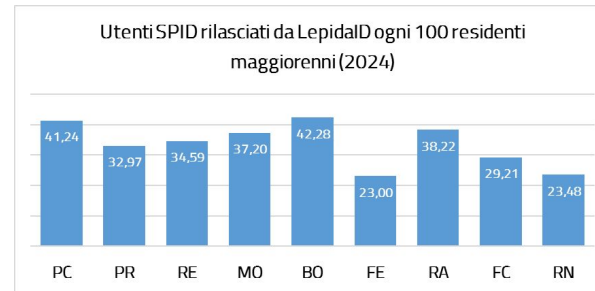
- piattaforma elixforms del Comune di **Cervia**
- Iscrizione Servizio invio targhe via SMS per "Donne Accompaniate" in ZTL (Comune di **Modena**)
- Permessi ZTL e abbonamenti sosta del Comune di **Reggio Emilia**
- Portale dei servizi a domanda individuale del Comune di **Malalbergo**

↑ Sempre per fornire un esempio di andamento omogeneo, tra le **67 piattaforme plug&play (e-fil) di pagamento on line (piattaforma autonoma)**:

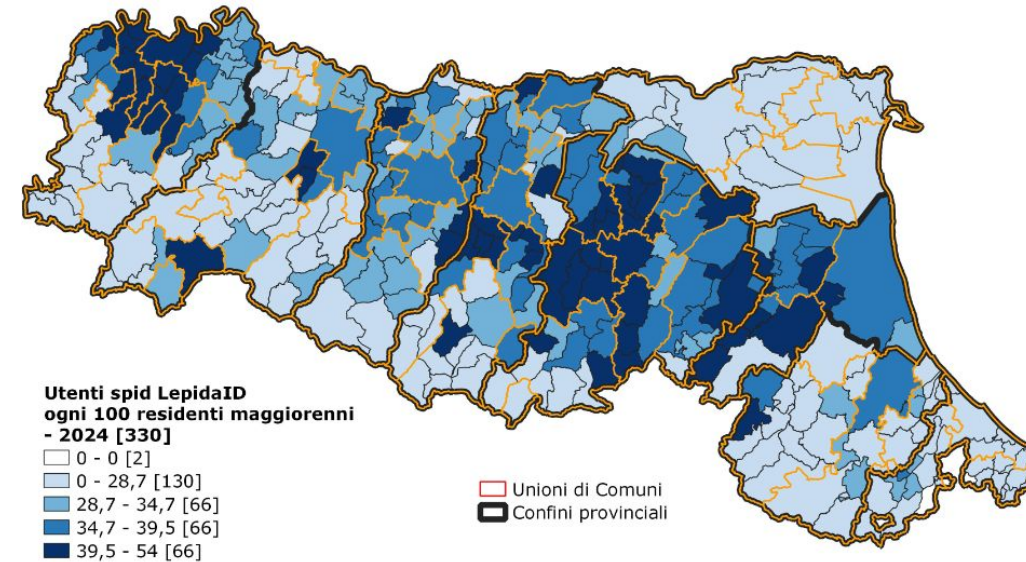
- 2 sono state attivate nel 2023
- **13 diminuiscono gli accessi**
- **52 aumentano gli accessi**

SPID - UTENTI LepidaID

- Gli utenti con SPID rilasciato da LepidaID **residenti nei comuni emiliano-romagnoli** sono oltre 1.330.000 ed in continuo aumento.
- La crescita media è pressoché identica per tutte le classi di comuni (**attorno a 5 utenti ogni 100 maggiorenni**), eguagliando così la crescita media regionale.
- I **comuni micro registrano il valore minore (26,71)**; i **comuni grandi il valore più elevato (36,66)**
- i comuni montani hanno un valore più basso di quelli di pianura ma la differenza è ridotta
- a livello provinciale, il valore più elevato si rileva per BO, seguito da PC



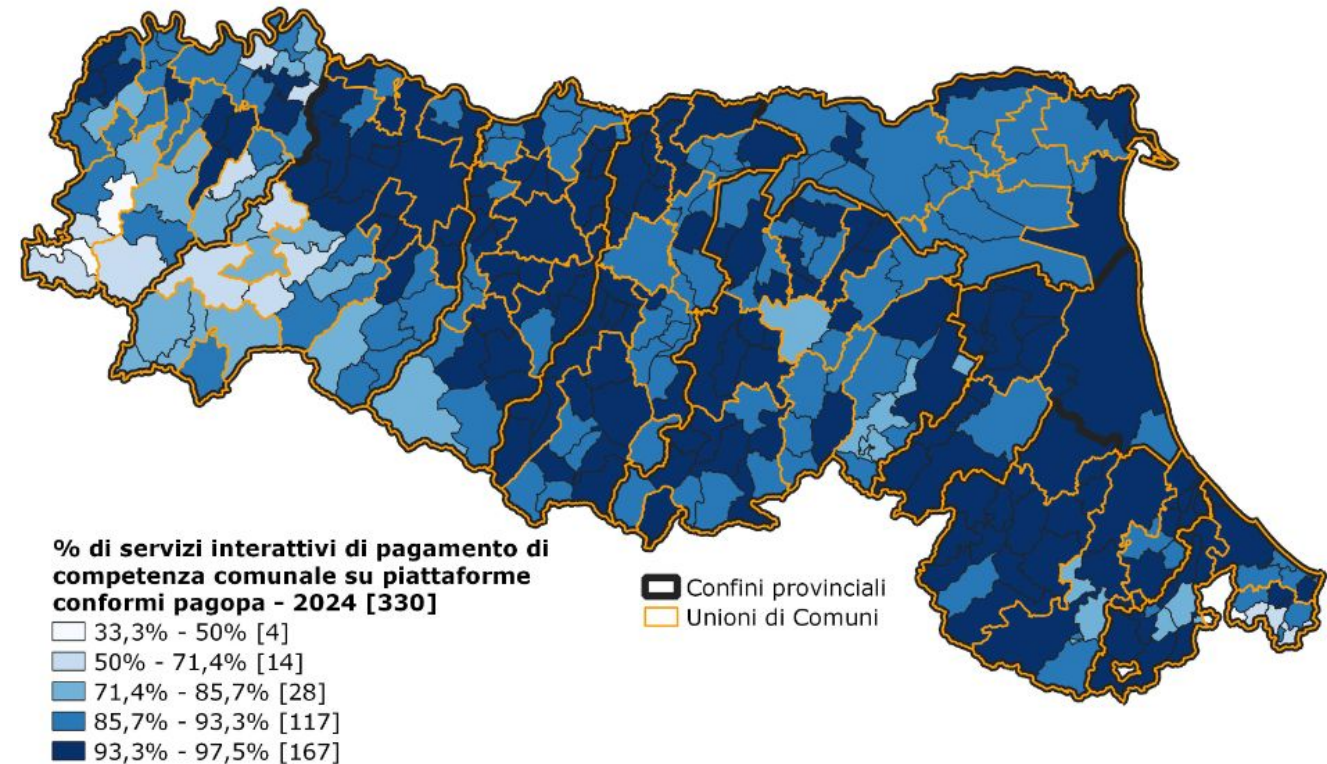
- **Caorso (PC)** ha il valore più elevato: 2.100 utenti SPID per 4.000 maggiorenni (53,95)
- **Bologna** ha il valore assoluto più elevato: oltre 146.200 utenti





PAGOPA

- I servizi online **comunali di pagamento on line** erogati su piattaforme conformi a Pagopa sono nel 2024 il **93%** del totale (+1 pp rispetto al 2023)
- **Polinago(MO)** ha la % più elevata (**97,5% 39 su 40 complessivi**)
- **Sassofeltrio (RN)** ha la % più bassa (33%, 1 servizio su 3 complessivi)
- la copertura territoriale è elevata e tendenzialmente omogenea, fatta eccezione per la montagna piacentina e parmense e l'entroterra riminese
- ciò si deve anche al fatto che **mediamente, poco più di ¼ dei servizi online comunali sono di pagamento (27%)**
- Considerando tutti i servizi online di pagamento rilevati (qualsiasi ente competente su tutto il territorio regionale), quelli erogati su piattaforme conformi Pagopa sono il **90%** (+1 pp rispetto al 2023)
- **cala la percentuale** dei pagamenti con piattaforma conforme a pagopa dei servizi di pagamento di competenza degli **enti diversi da comune** (da 88% del 2023 a 87% nel 2024), a causa dell'attivazione di nuovi servizi di pagamento on line delle ACER e dei gestori del trasporto pubblico locale



**RISPETTO
AL 2023:**

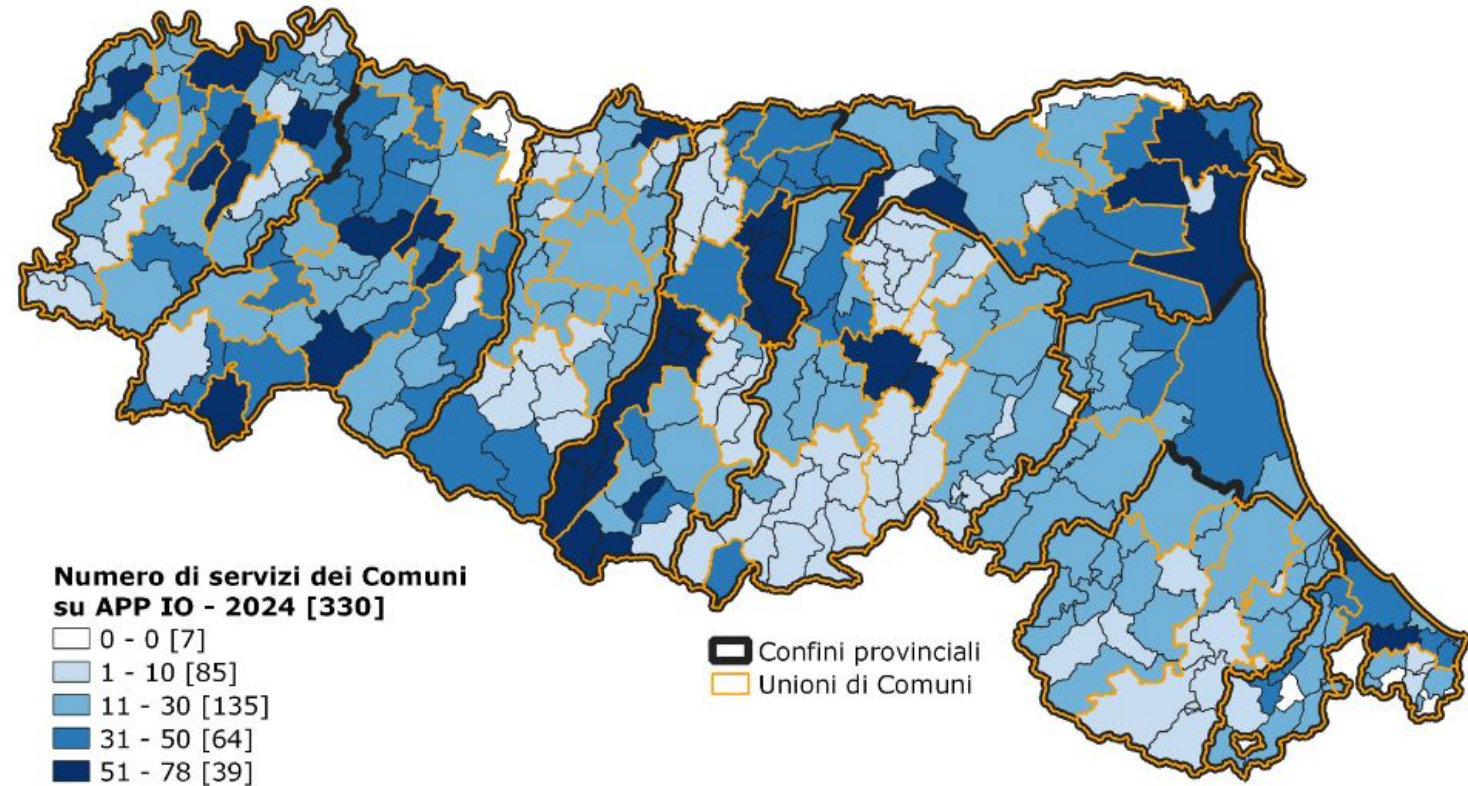
+1%
servizi online **comunali** di
pagamento

+1%
tutti i servizi online di
pagamento



APP IO

- Su APP IO a tutto giugno 2024 sono presenti **7.751** servizi di **323 Comuni** emiliano-romagnoli
- **Borgonovo Val Tidone (PC)** ha il **numero maggiore (78)** seguito da Medesano (PR)
- 7 Comuni (*) al momento della rilevazione non avevano alcun servizio comunale su APP IO: a **settembre 2024** sono rimasti solo **Colorno (PR); Riva del Po (FE) e Maiolo (RN)** a non avere alcun servizio



**RISPETTO
AL 2023:**

+1.418
servizi di Comuni ER su
APP IO

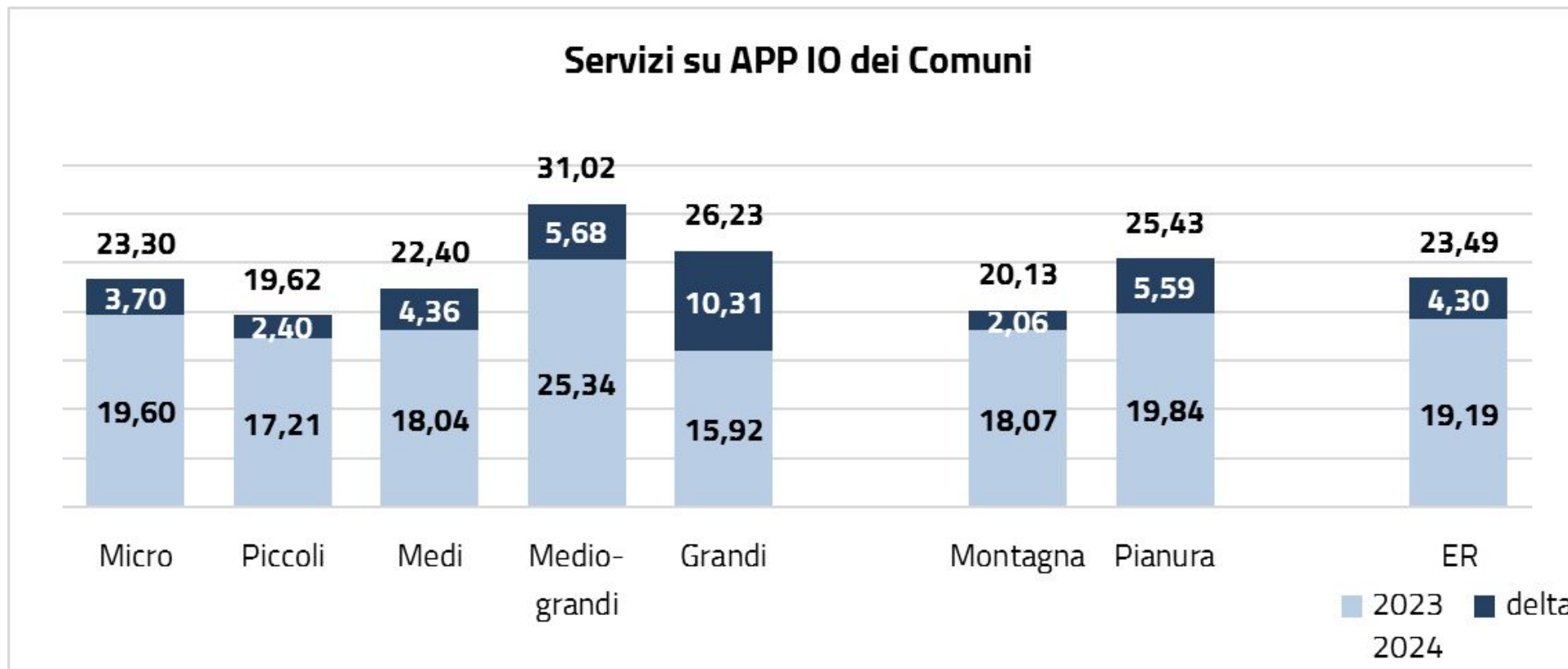
+2
Comuni ER con almeno
un servizio su APP IO

Date le caratteristiche dei dati pubblicati nel [sito di APP IO](#) che non consentono una raccolta di dati funzionale ad un'analisi qualitativa più approfondita, **si auspica la messa a disposizione di basi dati in open data**, che possano permettere di **andare al di là del mero numero di servizi erogati**



APP IO

- su questa misurazione si evidenziano nuovamente i **gap “consueti”** fra comuni di dimensione maggiori e soprattutto fra comuni **montani e di pianura**.
- I comuni che mediamente crescono di più sono **quelli grandi** (che nel 2023 avevano la media peggiore), con **+10,31** e i comuni **di pianura (+5.59** rispetto al 2.06 dei comuni di montagna).
- I **comuni piccoli** (fra 3.000 e 5.000 abitanti) hanno il **dato medio peggiore nel 2024 (19,62)** con la crescita più lenta, insieme a quelli di montagna





APP IO

Oltre ai servizi dei comuni, hanno servizi su APP IO (ad inizio ottobre 2024)

- [Regione Emilia-Romagna](#): 12 servizi
- [Nuovo Circondario Imolese](#): 7 servizi
- [Unione Appennino Bolognese](#): 8 servizi
- [Unione Appennino Reggiano](#): 13 servizi
- [Unione Bassa est parmense](#): 1 servizio
- [Unione Bassa reggiana](#): 10 servizi
- [Unione Bassa Romagna](#): 10 servizi
- [Unione Colline Matildiche](#): 2 servizi
- [Unione Romagna Faentina](#): 4 servizi
- [Unione Romagna forlivese](#): 17 servizi
- [Unione Valconca](#): 1 servizio
- [Unione Terre d'Argine](#): 9 servizi
- [Unione Distretto Ceramico](#): 9 servizi
- [Unione comuni modenese area nord](#): 11 servizi
- [Unione Alta Val Nure](#): 1 servizio
- [Unione Pedemontana Parmense](#): 1 servizio
- [Unione Pianura Reggiana](#): 1 servizio
- [Unione Pianura Reggiana](#): 1 servizio
- [Unione Reno Galliera](#): 11 servizi
- [Unione Reno, Lavino, Samoggia](#): 3 servizi
- [Unione Rubicone Mare](#): 13 servizi
- [Unione del Sorbara](#): 9 servizi
- [Unione Terre di castelli](#): 7 servizi
- [Unione Terra di mezzo](#): 3 servizi
- [Unione Terre d'acqua](#): 3 servizi
- [Unione Terre di Pianura](#): 4 servizi
- [Unione Terre e fiumi](#): 8 servizi
- [Unione Tresinaro-Secchia](#): 5 servizi
- [Unione Val d'Enza](#): 4 servizi
- [Unione Valle Savio](#): 1 servizio
- [Unione Valli e Delizie](#): 18 servizi
- [Unione Valle Savena Idice](#): 1 servizio
- [Unione Taro-Ceno](#): 12 servizi
- [Unione montana Trebbia-Luretta](#): 5 servizi
- [Unione Valmarecchia](#): 14 servizi
- [Unione Valnure Valchero](#): 14 servizi



Focus on

Effetti ed impatti degli strumenti regionali di governance dell'innovazione



AGENDA DIGITALE LOCALE E COMUNITÀ TEMATICHE

Si considerano le due iniziative regionali di governance dell'innovazione **Agende Digitali Locali (ADL)** e **Comunità Tematiche COMTEM** per valutare il loro impatto:

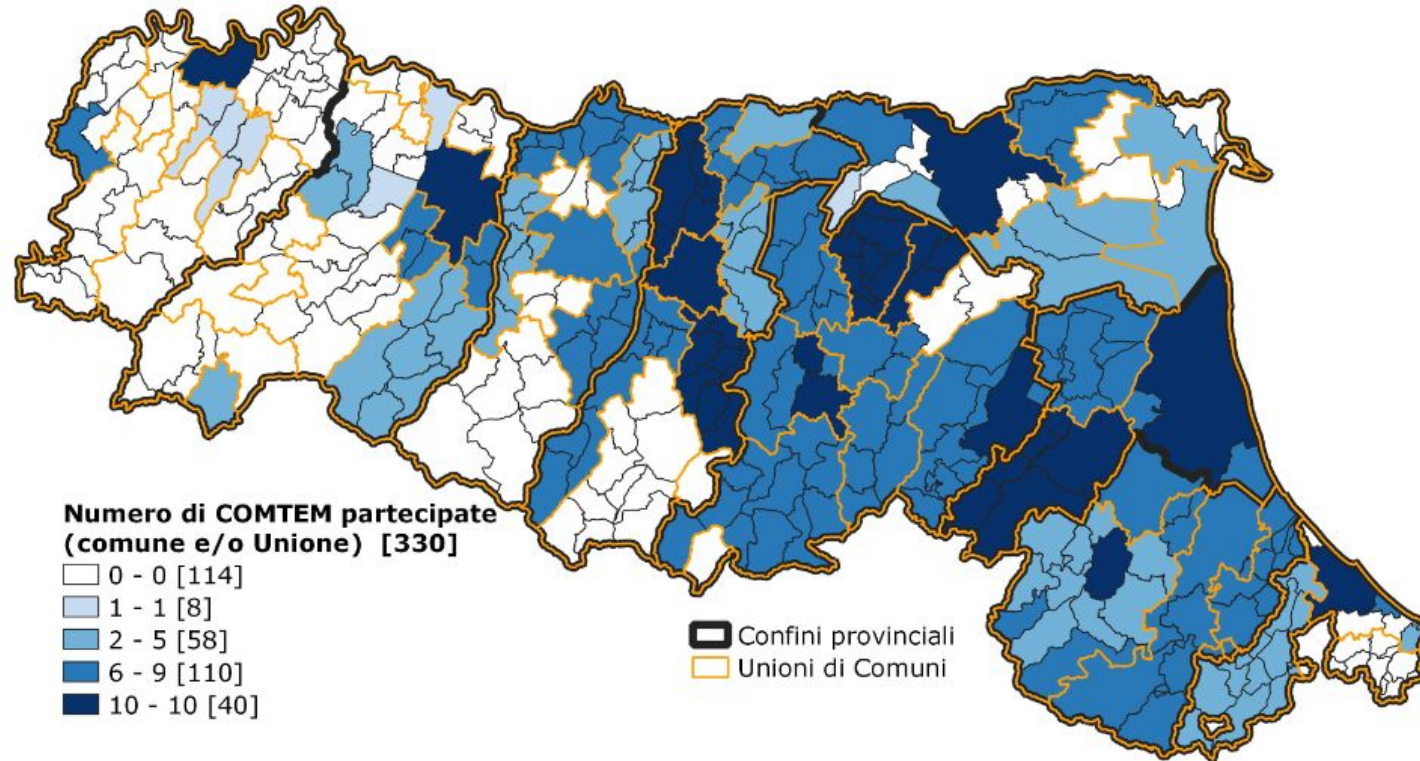
- sulla capacità dei comuni di erogare servizi interattivi a cittadini e imprese
- sull'indice di interattività dei servizi comunali.

Per ADL si considerano i comuni o le Unioni con percorso attivo di adozione in forma singola o in Unione dell'Agenda Digitale Locale a luglio 2024

Per COMTEM: si considera la partecipazione ad almeno una delle 10 COMTEM attivate, in forma singola (partecipazione comunale) o tramite l'unione di appartenenza o entrambe a luglio 2024



Adesione alle COMTEM (Comuni e Unioni)



- **216 Comuni** aderiscono ad **almeno una** delle 10 COMTEM attivate, singolarmente e/o tramite le Unioni di appartenenza
- **40 Comuni** aderiscono a **tutte e 10** le COMTEM
- **114 Comuni non aderiscono** a nessuna COMTEM

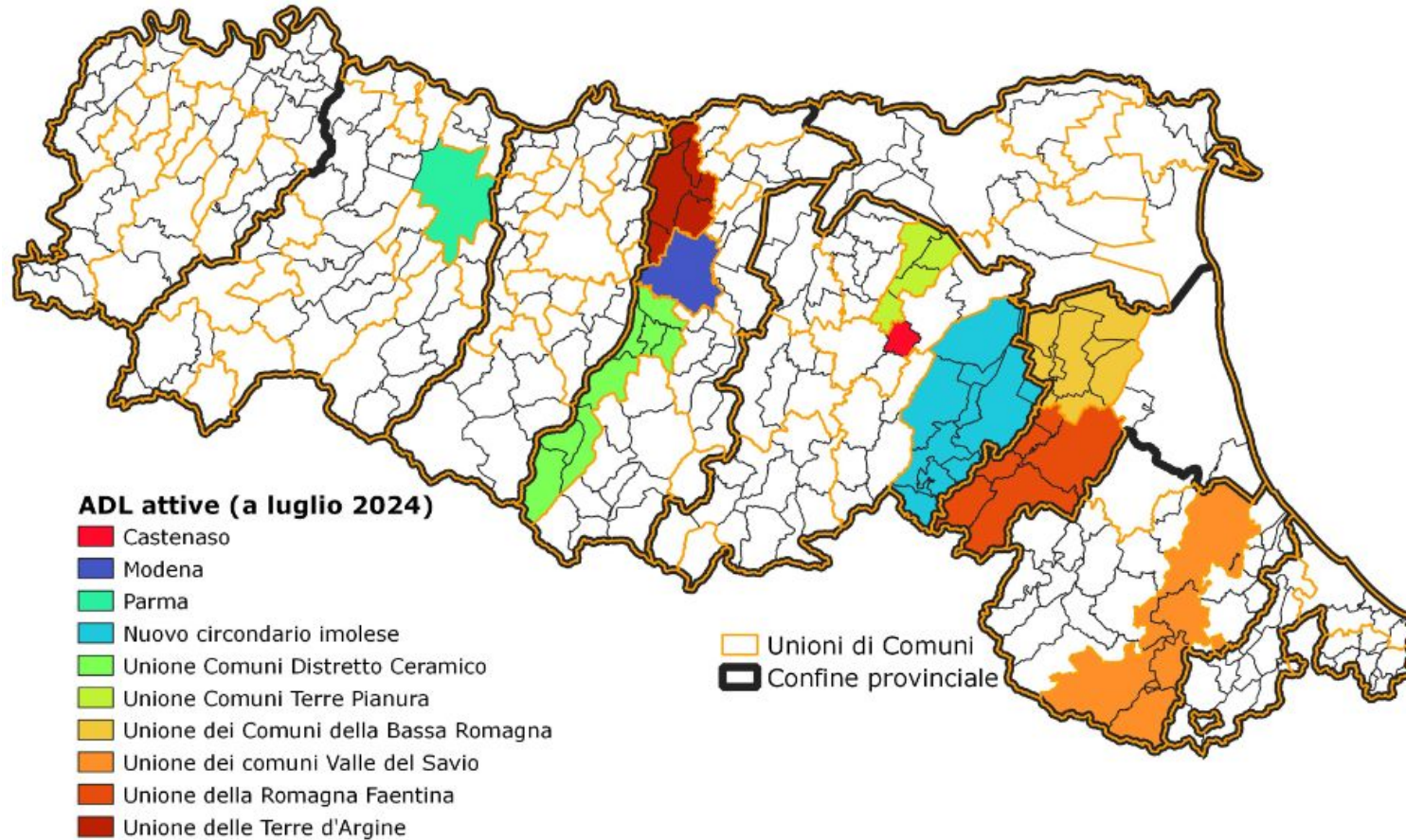
COMTEM per adesione

1. Cybersecurity e Cloud (186 comuni)
2. Integrazioni Digitali (180 Comuni)
3. Facilitazione Digitale (163 Comuni)

La COMTEM con **meno adesioni** è Digital Gender Gap (66 Comuni)

Considerando tutte le adesioni (tutte le COMTEM per 330 comuni) la media di adesione come **comune è 20,4**; la media di adesione **come unione è 120,7** e la media di **adesione "plurima"** (comune e Unione) è **3** - (dati al 4/09/2024)

Agenda Digitale Locale



A luglio 2024, le ADL attive sono 10.

**3 sono di comuni singoli
7 di Unioni**

I **comuni** complessivamente coinvolti sono **50**.

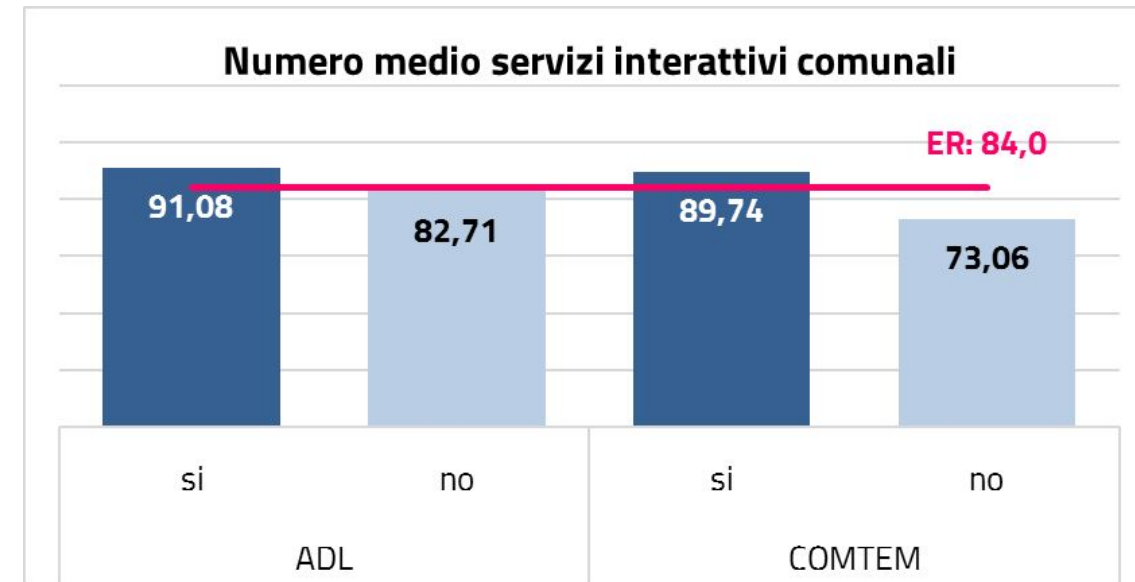
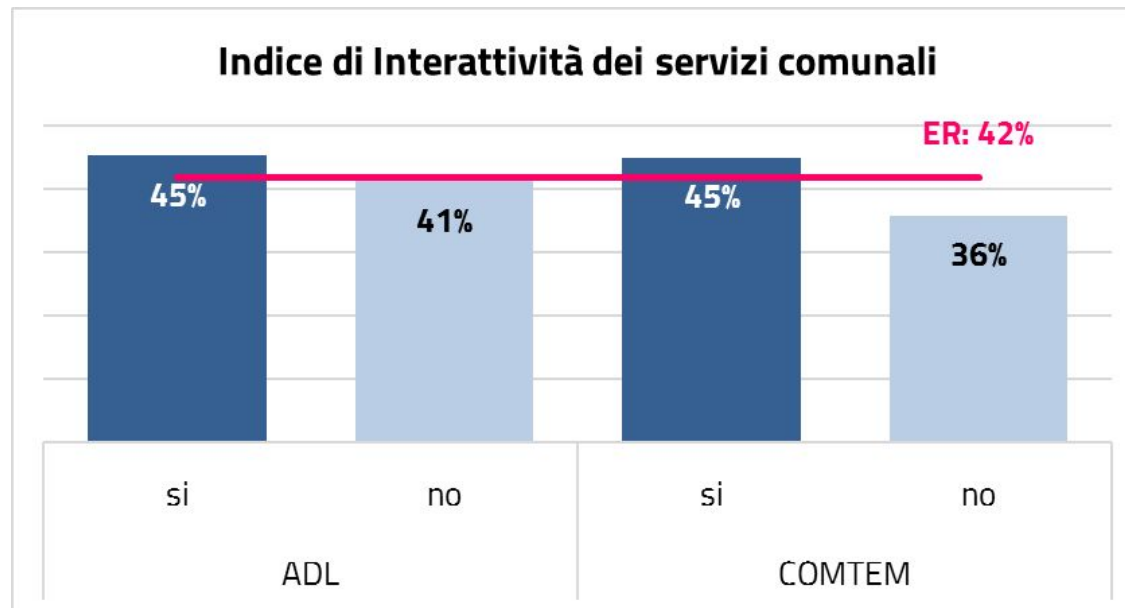
Ulteriori informazioni, documenti e percorsi sono disponibili nel [sito regionale dedicato](#)

Altri percorsi si attiveranno dal mese di ottobre 2024.



Effetti ed impatti di ADL e COMTEM

Le due iniziative regionali di **governance dell'innovazione** hanno **impatto positivo**



i valori medi dei **comuni che hanno aderito** sono **migliori** di quelli dei **comuni che non hanno aderito** sia sul **numero medio** di servizi online comunali offerti che sull'**indice di interattività**; sono anche sempre superiori al dato medio regionale ER

(linea continua nei due grafici)



Focus on

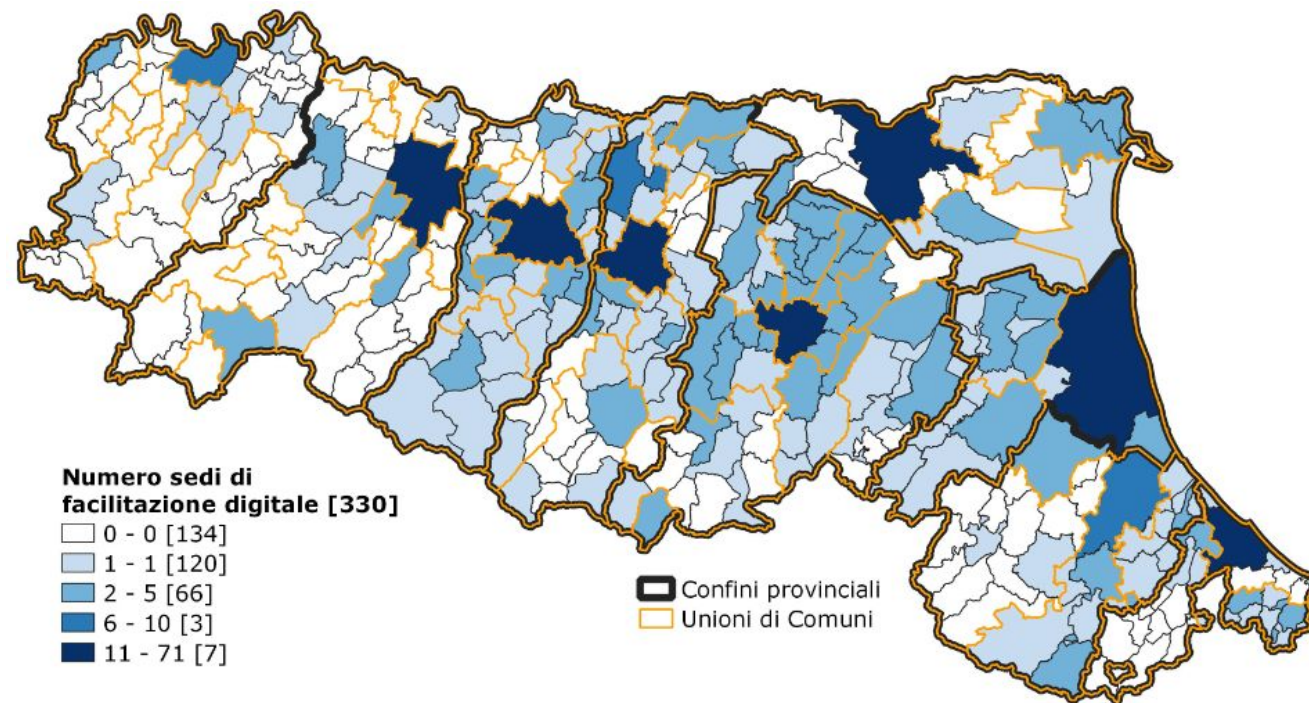
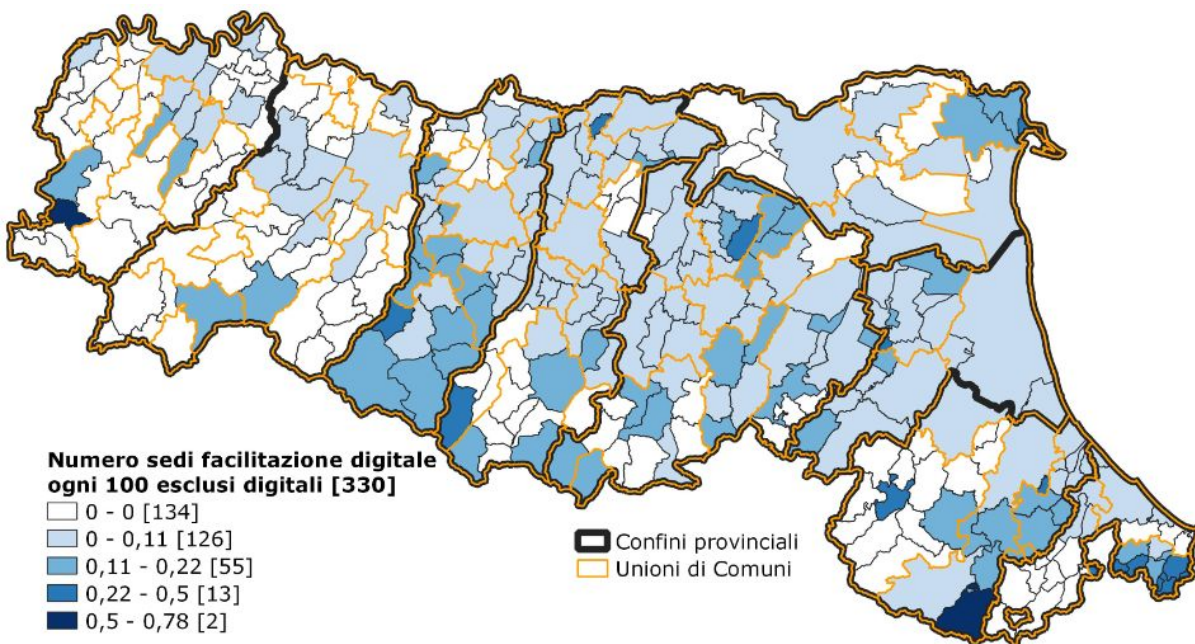
Servizi di assistenza / facilitazione digitale

Servizi di assistenza / facilitazione digitale



Elaborazione coordinamento ADER su dati
al 30/9/2024

- nel 2024 sono state rilevate **487 sedi di assistenza / facilitazione digitale per i cittadini in 196 Comuni**
- **134 Comuni** sono ancora **privi** di questo tipo di servizi
- Il **comune di Bologna** ha il numero maggiore di sedi (71); il Comune di **Corte Brugnatella (PC)** ha il numero maggiore di sedi rispetto a 100 esclusi digitali residenti (1 per 128 esclusi digitali residenti), seguito da **Verghereto (FC)**, con 3 sedi per 400 esclusi digitali



**RISPETTO
AL 2023:**

+246

il numero di sedi
disponibili

+108

i comuni con almeno una
sede

Per esclusi digitali si intende la popolazione 45-74 anni che per vari motivi - scarse o nulle conoscenze in materia di utilizzo delle nuove tecnologie, ubicazione geografica, condizioni economiche, timore o scelte individuali, ecc. - non utilizza e/o non accede alle opportunità offerte dai servizi on line, dalla navigazione in internet, e più in generale dai dispositivi e servizi digitali. La percentuale è stata elaborata dalla Regione Emilia-Romagna sui microdati ISTAT 2014 e applicata alla popolazione regionale del 1° gennaio di ogni anno. Il servizio di facilitazione digitale è un servizio di assistenza all'uso del digitale e di Internet ai cittadini predisposto in modo stabile dalle amministrazioni pubbliche o da soggetti privati.



Servizi di assistenza / facilitazione digitale

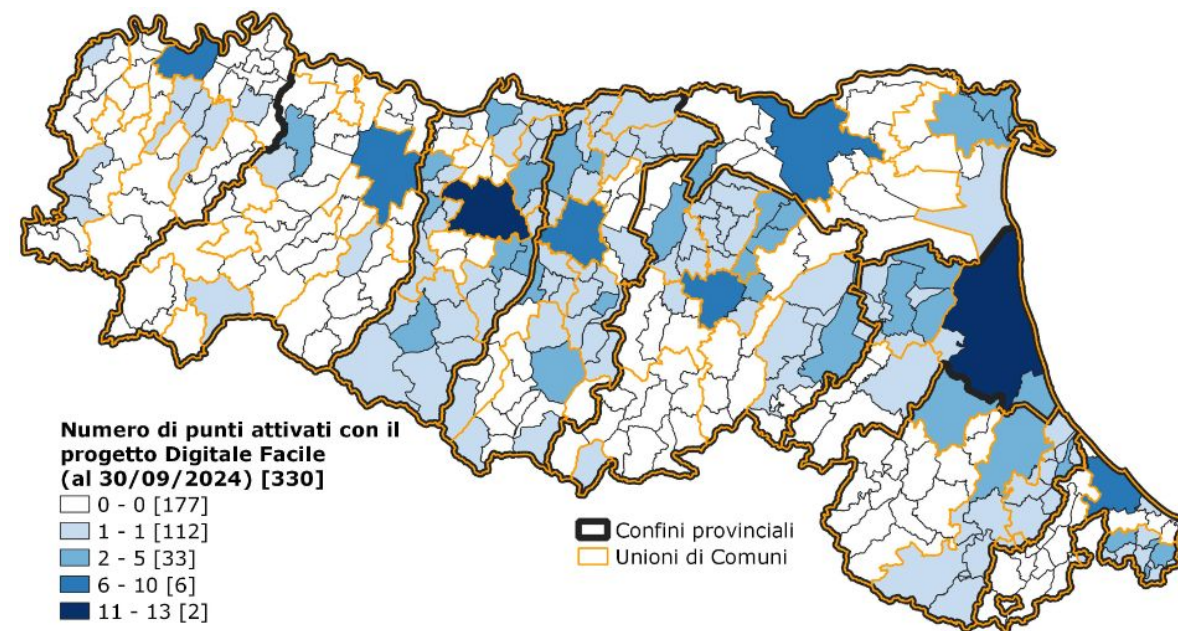
- i servizi di assistenza / facilitazione digitale rilevati sono sia pubblici che privati
- pur non avendo identificato la specifica tipologia dei punti eroganti, i servizi sono collocati principalmente presso:
 - le **biblioteche comunali**
 - gli **URP / altre sedi comunali distaccate** (anche come evoluzione dei servizi offerti dallo sportello di riconoscimento SPID)
 - gli **spazi di innovazione** come ad esempio i [laboratori aperti](#)
 - le **sedi di patronati o sindacati soprattutto con servizi ai pensionati**
 - nei **centri per l'impiego**, da parte dell'Agenzia del Lavoro nell'ambito del progetto regionale Digitale Facile
- in molti casi il servizio è garantito dai volontari del servizio civile e molti sono stati i progetti dedicati all'erogazione di questo tipo di servizio
- è evidente tuttavia la presenza soprattutto in aree di pianura e attorno ai capoluoghi, pur non mancando casi anche in aree montane
- in alcuni casi, l'iniziativa è **dell'Unione dei Comuni**, come ad esempio per la Romagna Faentina ([Alfieri digitali](#)) o Valle Savio ([Digital Point](#))
- l'aumento nel **2024** è dovuto in larga parte all'attuazione del **progetto regionale DIGITALE FACILE**

Servizi di assistenza / facilitazione digitale: focus progetto DIGITALE FACILE



Scopo della creazione dei Punti Digitale Facile è l'alfabetizzazione digitale dei cittadini, ma anche la loro inclusione e integrazione, fino alla nascita di vere comunità digitali, con un'attenzione particolare a soggetti che potenzialmente partono da condizioni svantaggiate: anziani, stranieri, donne, residenti in aree montane o periferiche. I progetti presentati e approvati sono di Unioni e Comuni singoli; sono previste inoltre le sedi dell'Agenzia Regionale per il lavoro presso i Centri per l'impiego. Al progetto è dedicata la seguente pagina:

<https://digitale.regione.emilia-romagna.it/punti-digitale-facile>.



Al 30/09/2024 i punti creati con il progetto sono **265**. Sono variamente distribuiti nel territorio regionale, anche se si nota una **copertura maggiore nell'area reggiana, modenese e ravennate**.



Focus on

Luoghi della cultura (biblioteche comunali e musei)



Luoghi della cultura (biblioteche e musei)

ART-ER raccoglie ed analizza per la Regione Emilia-Romagna Coordinamento ADER:

- alcuni servizi e caratteristiche delle **biblioteche comunali che le connotano come punti di diffusione della conoscenza digitale (con costruzione di un omonimo Indice):**
 - servizio di facilitazione digitale
 - copertura wifi,
 - postazioni utilizzabili per navigare,
 - catalogo on line, pagina facebook della biblioteca,
 - prenotazione on line prestiti,
 - iscrizione on line alla biblioteca

(la raccolta è fatta nei siti istituzionali di vari enti pubblici e su dati Lepida a giugno-luglio 2024)

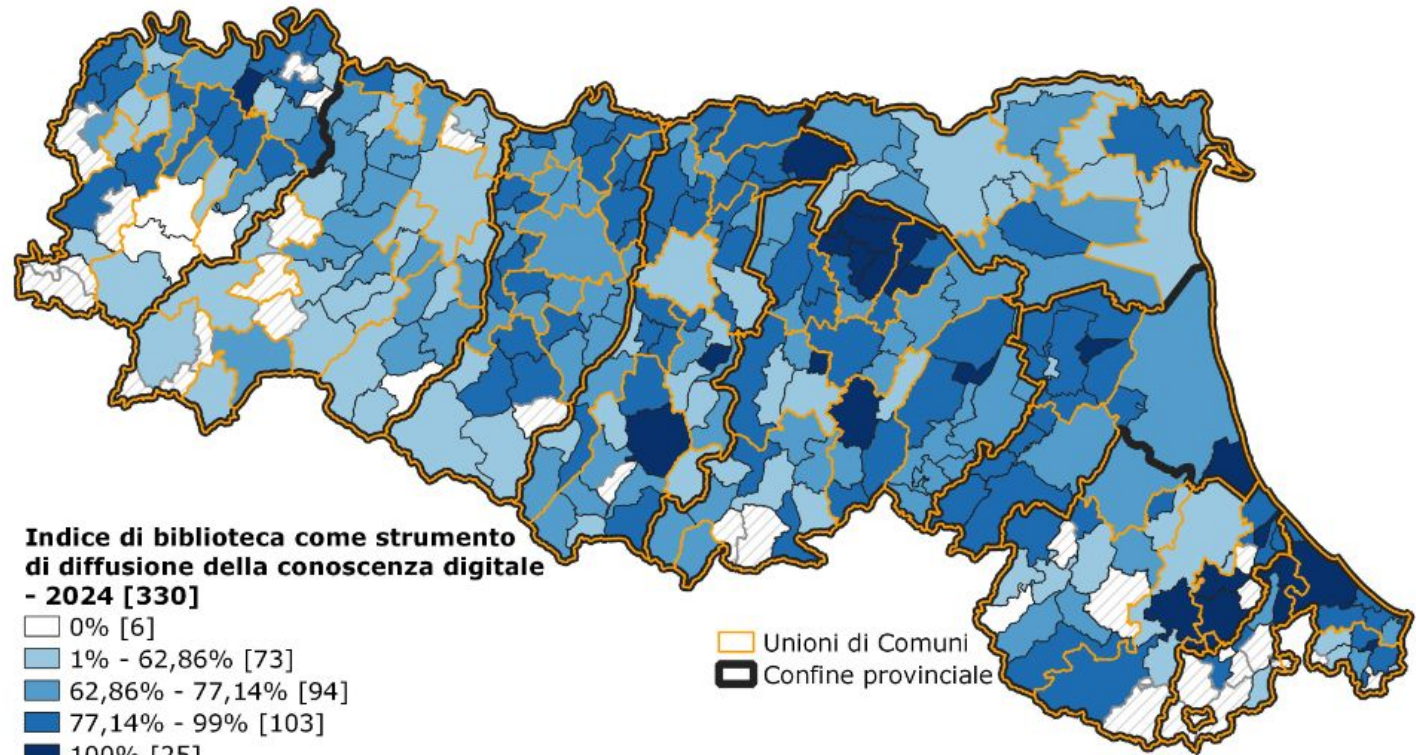
- la **connotazione “digitale” dei musei**, grazie ai microdati ISTAT, tra cui quelli che riguardano servizi e applicazioni di strumenti digitali che sono stati utilizzati da ART-ER per la misurazione di un **“indice di museo digitale”**:
 - sito web attivo,
 - servizi on line (prenotazione visita, ecc.),
 - profilo nei social,
 - attività di digitalizzazione del patrimonio avviata/conclusa
 - accesso wifi per i visitatori

(l'analisi è fatta usando i microdati ISTAT [“Indagine sui musei e le istituzioni similari: microdati ad uso pubblico”](#), ultima annualità: 2022).



Biblioteche per la diffusione della conoscenza digitale

- Sono attive nel 2024 **449 biblioteche comunali (fra centrali, decentrate e punti di lettura)**
- nella maggior parte dei comuni è presente una sola biblioteca (252), mentre **29 Comuni ne sono sprovvisti**
- l'indice calcolato a livello regionale è **68,02%** (+5,41 pp rispetto a quello del 2023, pari a 62,61%)
- **25 Comuni** hanno un indice del **100%** (erano **10 nel 2023**), **6 Comuni** con nessuno degli elementi rilevati (0%)



Indice di biblioteca come strumento di diffusione della conoscenza digitale - 2024 [330]



Unioni di Comuni
Confine provinciale

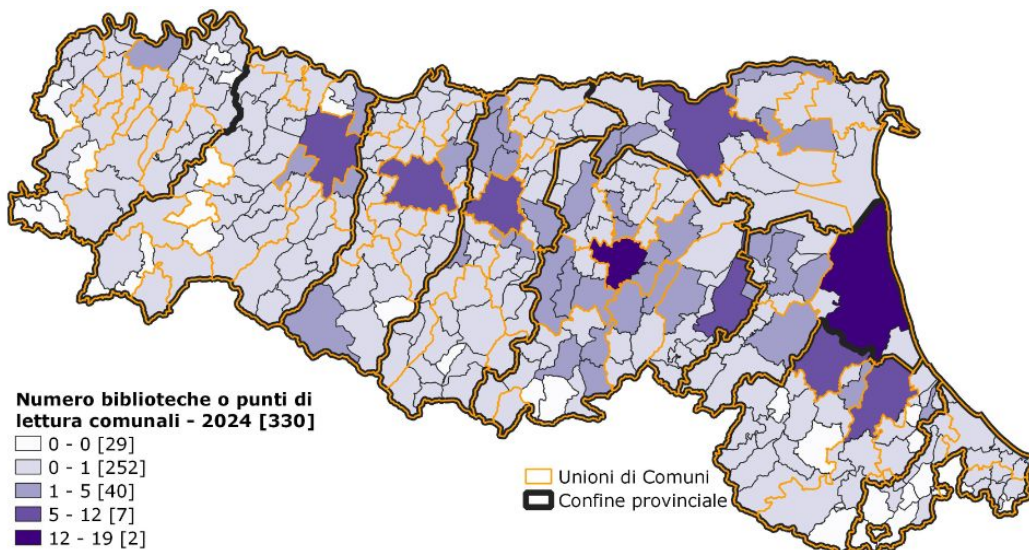
**RISPETTO
AL 2023:**

+5,41 pp
indice medio regionale

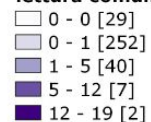
-6
le biblioteche attive (*)

(*) si tratta per lo più di punti di lettura collocati presso centri dedicati ad altre attività prioritarie

lepida  ART-ER



Numero biblioteche o punti di lettura comunali - 2024 [330]



Unioni di Comuni
Confine provinciale



Biblioteche per la diffusione della conoscenza digitale

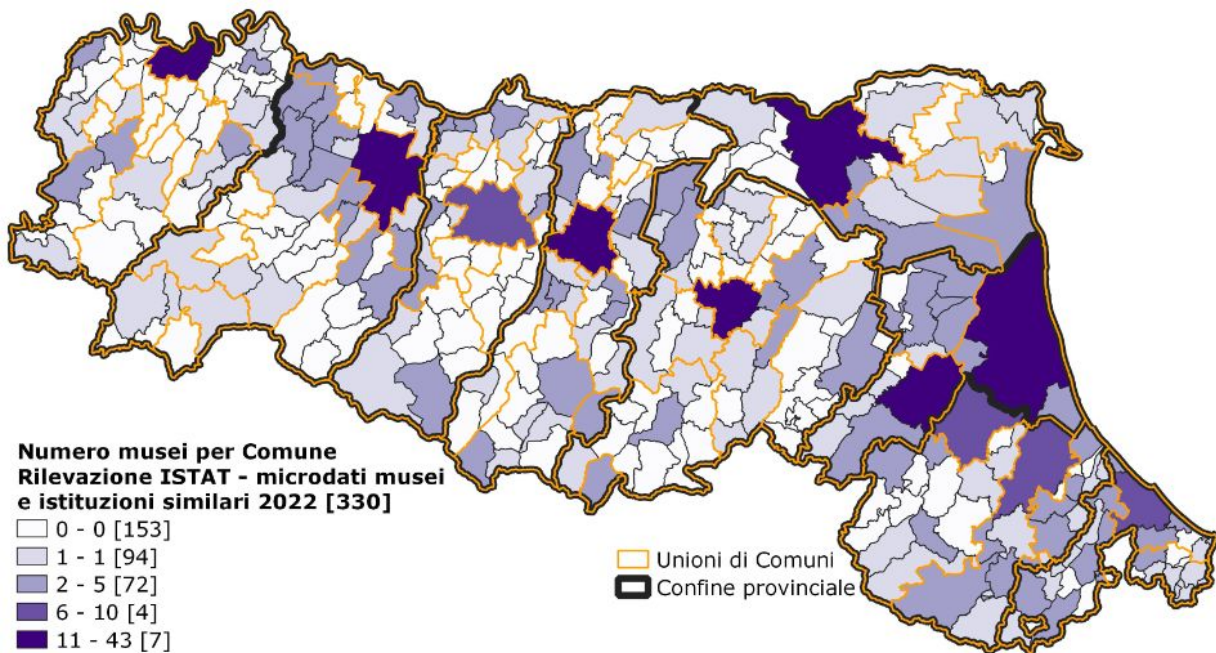
- Il 78% delle biblioteche ha postazioni per **navigare** su internet
- l'82% mette a disposizione un accesso **wifi** ai suoi utenti.
- Il 24% offre servizi di **facilitazione** digitale ai cittadini
- Il 77% ha un proprio profilo **Facebook**, l'87% ha il **catalogo online**, il 72% consente di fare il **prestito online** e il 58% di **isciversi** alla biblioteca o ai servizi bibliotecari **on line**
- Rispetto al 2023 **crescono** la possibilità di **iscrizione on line alla biblioteca (+23 pp)** e **la facilitazione digitale (+9 pp)**
- **diminuisce** solo la disponibilità di **postazioni fisse per navigare**
- **aumentano** anche gli **altri elementi** fra 2 e 3 pp.

	2023	2024	delta
totale biblioteche	455	449	-6
% con postazioni per navigare	81%	78%	-3%
% con wifi	79%	82%	3%
% con facebook	75%	77%	2%
% con facilitazione	15%	24%	9%
% con catalogo on line	85%	87%	2%
% con prestito on line	69%	72%	3%
% con iscrizione on line	35%	58%	23%

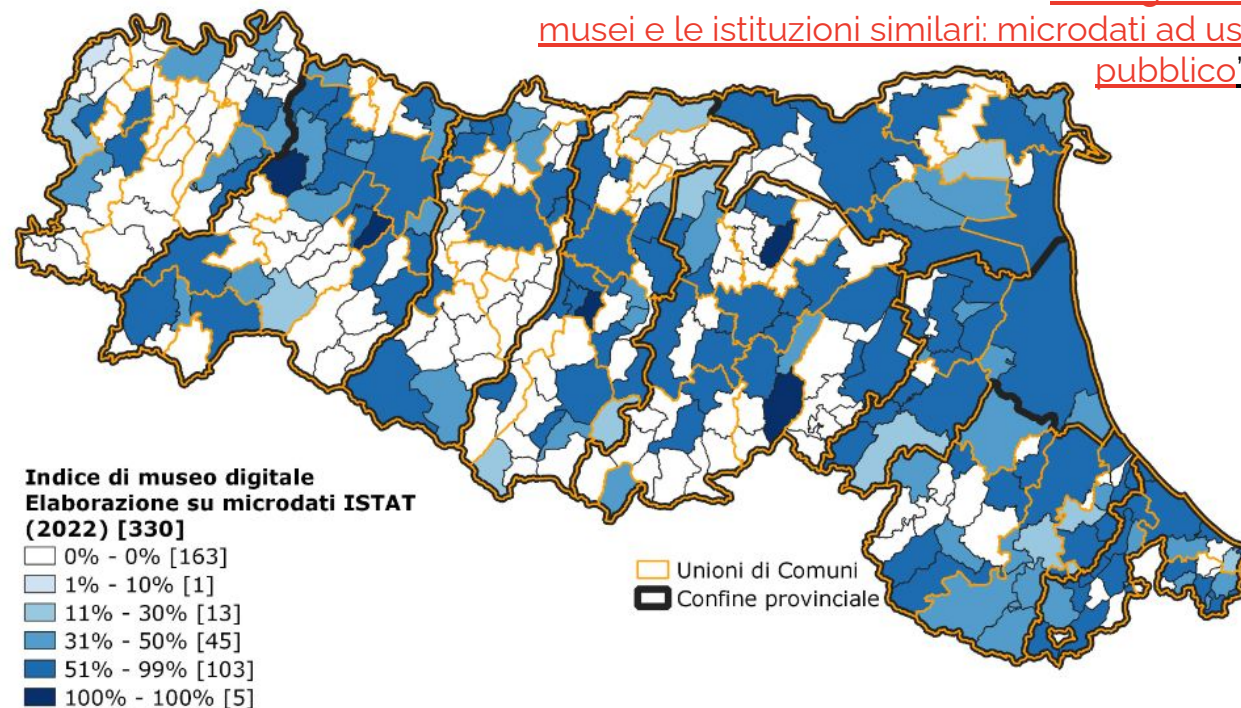
Musei "digitali"



- Nel **2022** sono compresi nella rilevazione **456 musei** (+32 rispetto al 2021) in **177** comuni emiliano-romagnoli (+6)
- i musei sono variamente distribuiti nel territorio regionale
- 5 Comuni hanno il 100% di indice; 10 Comuni lo 0% (163 - 153 senza musei)



Elaborazioni su Microdati ISTAT **2022** (["Indagine sui musei e le istituzioni similari: microdati ad uso pubblico"](#)).



L'indice di museo digitale a livello medio regionale nel **2022** è del **58%**, con **+ 1 pp** rispetto allo stesso indice calcolato sui dati del 2021 (57%)

	Numero musei	Sito web	Servizi on line	Account social	Attività di digitalizzazione patrimonio	Wifi	indice museo digitale
2021	424	90%	28%	69%	53%	45%	57%
2022	456	82%	29%	76%	57%	48%	58%
delta	32	-8%	1%	6%	4%	3%	1%



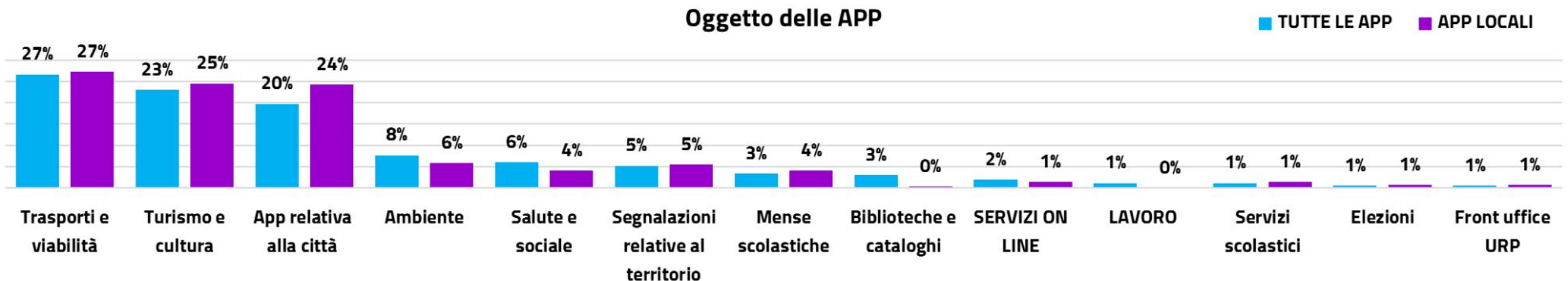
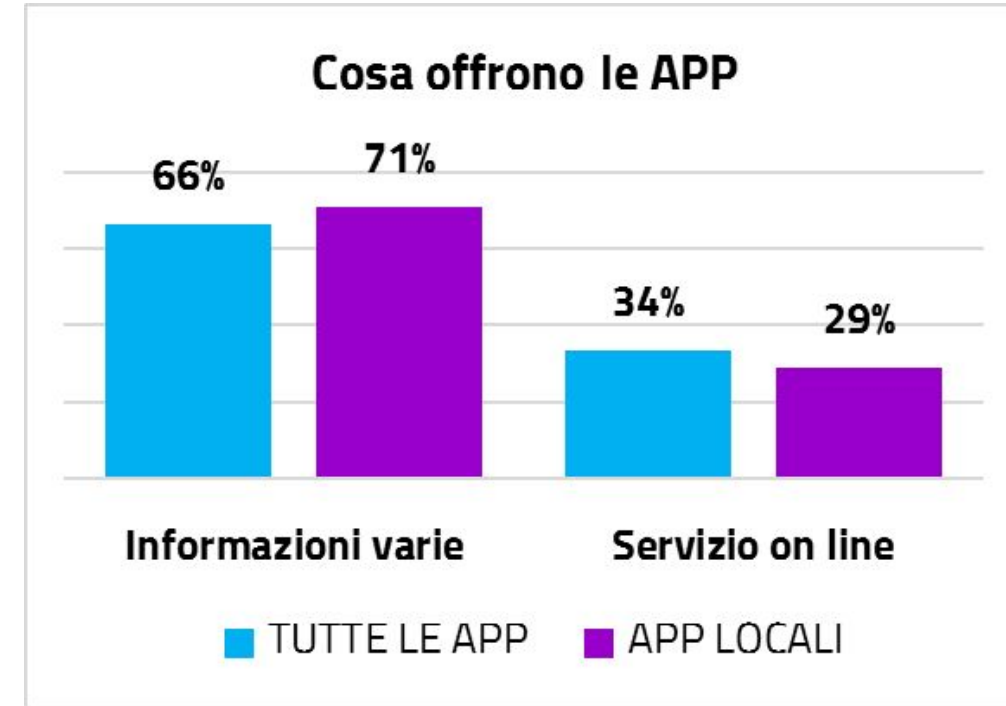
Focus on

APP locali e regionali



APP informative ed interattive

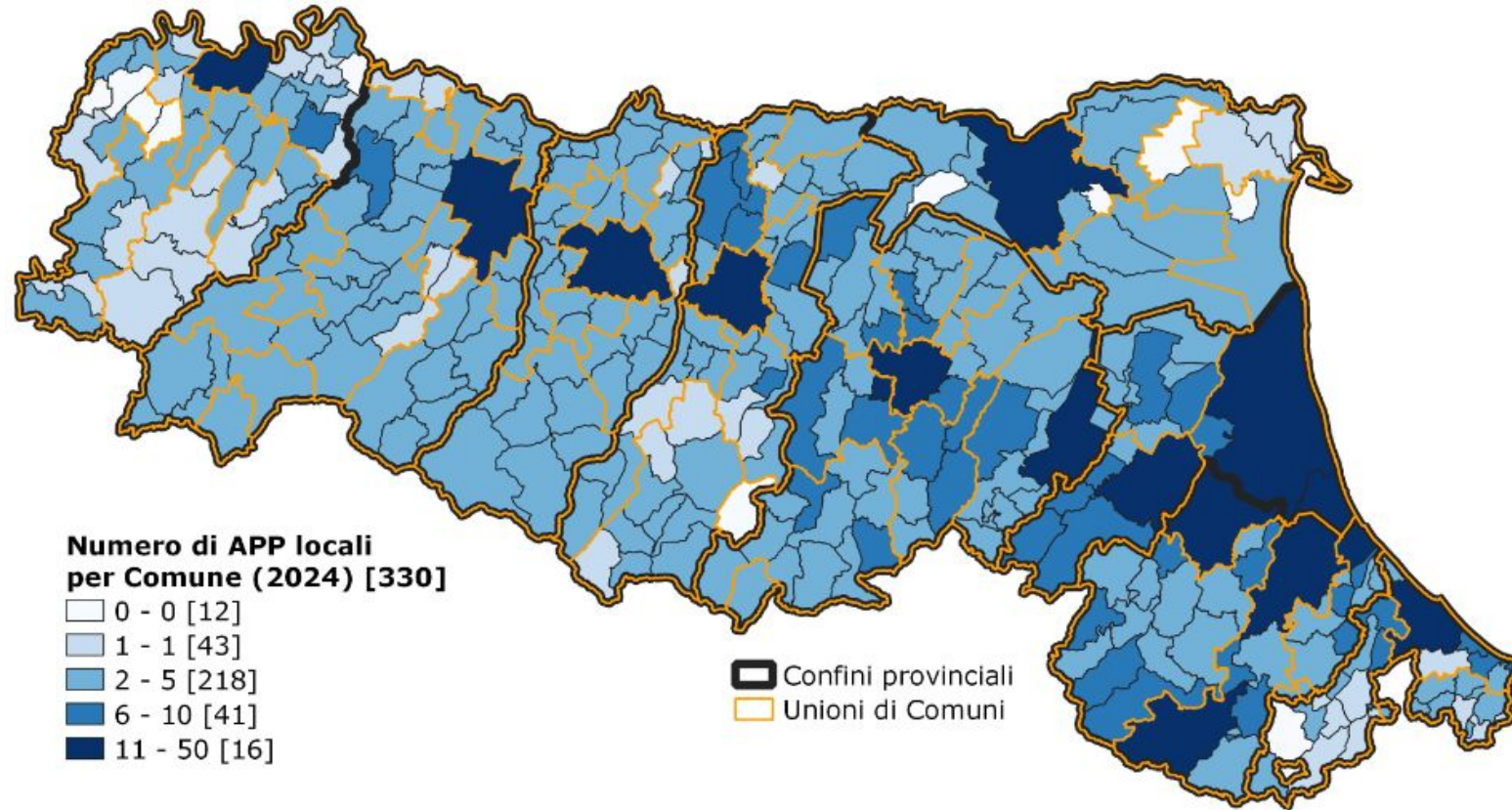
- nel 2024 sono state rilevate complessivamente **364 (+14) APP informative e/o interattive** afferenti ad attività, iniziative, luoghi e servizi legate al territorio emiliano-romagnolo, anche a livello regionale
- le **APP locali**, ossia che riguardano **un territorio "sub provinciale"** - e quindi possono ritenersi connotate da una "peculiarità locale" - sono **293 (+12** rispetto al 2023)
- sia di origine pubblica che privata, si riferiscono a vari oggetti, con prevalenza per **trasporti e viabilità, turismo e cultura, luoghi e servizi locali**
- sono prevalentemente di tipo **informativo**, mentre quelle che consentono **forme di interazione più avanzate** (prenotazioni, pagamento, segnalazione) sono minori





APP informative ed interattive - focus sulle APP locali

- le **293** APP locali producono una significativa copertura del territorio regionale ancorché sia evidente una maggiore concentrazione (**a livello numerico**) nei comuni capoluogo e nella Romagna.
- **12 comuni non hanno APP** afferenti a tematiche locali e sono in aree molto periferiche.
- La maggiore copertura della Romagna si deve all'attivazione di **APP relative a segnalazioni dal territorio** ed è in larga parte collegata all'alluvione subita nel maggio 2023
- Il valore più elevato (50) si rileva per Bologna
- il valore medio regionale nel 2024 è **4,05** (era 3,76 nel 2023)



**RISPETTO
AL 2023:**

+0,29

numero medio di APP
locali a livello regionale

+10

Comuni con almeno una
APP locale che li riguarda

APP LOCALI: App riferite ad un determinato territorio (ossia che si riferiscono, su argomenti diversi, ad un territorio infraprovinciale) relative alla città, mense scolastiche, segnalazioni relative al territorio, trasporti e viabilità, turismo e cultura, ecc., individuate nel sito istituzionale dei comuni o di altri enti pubblici e negli app store

APP informative ed interattive - copertura territoriale delle APP locali



	2023			2024			Delta copertura territoriale
	numero app	numero comuni	% su 330	numero app	numero comuni	% su 330	
App relativa alla città	66	101	31%	71	125	38%	7%
Ambiente	13	56	17%	17	75	23%	6%
Segnalazioni relative al territorio	15	207	63%	16	221	67%	4%
Servizi scolastici	2	74	22%	4	86	26%	4%
Trasporti e viabilità	80	86	26%	80	90	27%	1%
Biblioteche e cataloghi (specifiche)	1	1	0%	1	1	0%	0%
Elezioni	1	1	0%	2	1	0%	0%
Salute e sociale	13	20	6%	12	19	6%	0%
Mense scolastiche	12	58	18%	12	56	17%	-1%
Front office URP	2	6	2%	2	3	1%	-1%
Turismo e cultura	73	151	46%	72	148	45%	-1%
Servizi on line	3	104	32%	4	100	30%	-1%

Per **copertura territoriale** si intende la somma dei comuni con almeno un' APP relativa alla categoria di riferimento in rapporto al totale di 330 comuni

- la copertura maggiore si riscontra per le **APP di segnalazione relative al territorio** (sia in invio che in ricezione), pari al **67% dei comuni** (+4 pp rispetto al 2023)
- **aumenta** per **APP relative alla città, segnalazione dal territorio, ambiente e servizi scolastici**
- **diminuisce** per **mense scolastiche, front office URP, turismo e cultura e servizi on line**





I lavori in cantiere sui servizi interattivi e i loro dintorni



I lavori in cantiere sui servizi interattivi ed i loro dintorni

- Riclassificazione dei servizi in base alle aree tematiche previste dalla linee guida AGID / Designer Italia
- Raccordo nel gruppo di lavoro COMTEM Cittadini - Catalogo dei servizi
- Definizione metodologica di nuovi indicatori basati su dati Lepida:
 - SPID
 - PAYER
- Revisione ed aggiornamento tool "Spazi e servizi dell'innovazione": <https://emiliaromagnainnodata.art-er.it/spazi-e-servizi-dellinnovazione-in-emilia-romagna/> (crescita digitale cittadini e imprese)
- Rafforzamento della piattaforma ART-ER DBSOL per la raccolta e l'elaborazione dei dati, eventualmente anche verso l'esterno e in logica opendata