

A blue-toned background image featuring a globe in the center, overlaid with glowing white lines and a keyboard. The globe shows the continents of Europe and Africa. The keyboard keys are dark blue with white symbols like '+', 'X', and 'C'.

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

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

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

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

Servizi interattivi

Innovazione digitale

Social PA



# SERVIZI INTERATTIVI 2017

Offerta, indice di interattività dei servizi comunali, piattaforme di erogazione e forme di autenticazione

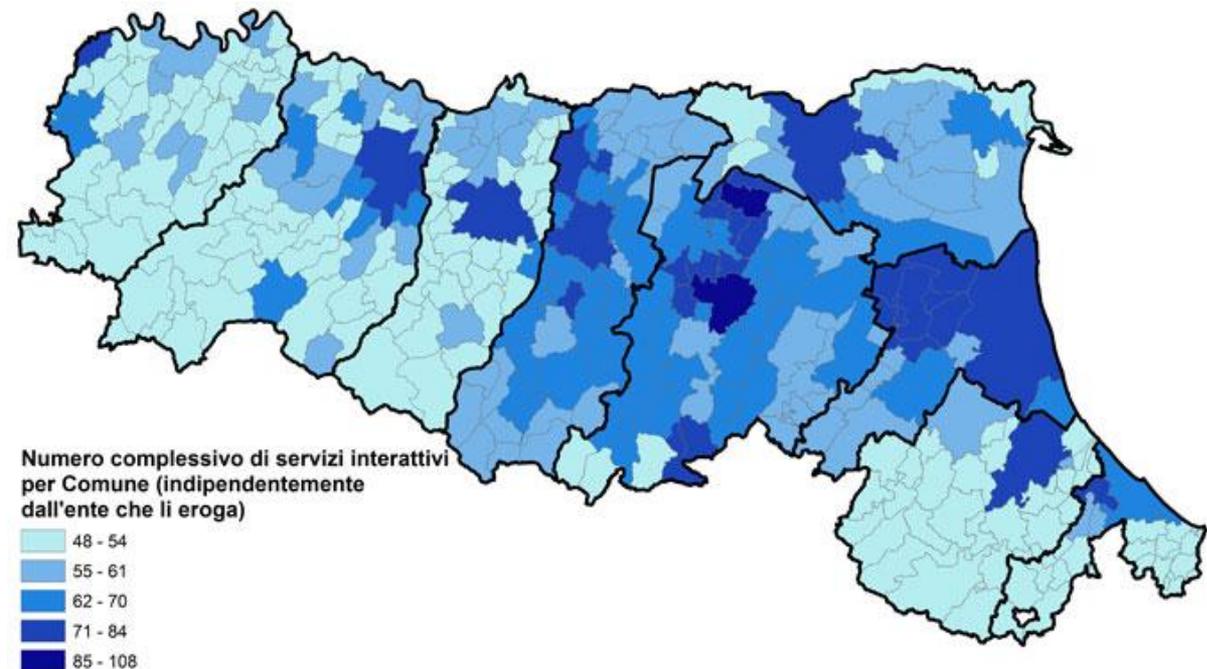
## L'OFFERTA DI SERVIZI ON LINE

- Si considera **interattivo un servizio che consente almeno la richiesta on line (livello 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 2017.
- La rilevazione alimenta il database **servizi on line per cittadini e imprese** fruibile in <http://digitale.regione.emilia-romagna.it/menu-servizi-online>.

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

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

# I servizi interattivi rilevati nel 2017



Bologna presenta in assoluto il numero più alto di servizi erogati on line con **108 (+31 sul 2016)**, seguito da **San Pietro in Casale (BO) con 92 (+16 sul 2016)**.

I servizi interattivi sono erogati prevalentemente dai **capoluoghi e nei comuni ad essi adiacenti, ed in generale nella parte centrale della regione** (Bologna, Modena, Ravenna e Ferrara), mentre le altre zone hanno numeri minori.

Il valore minimo complessivamente rilevato è di **48 servizi interattivi (erano 33 nel 2016)**: **42** di questi (erano 30 nel 2016) hanno il **100% di copertura territoriale regionale**

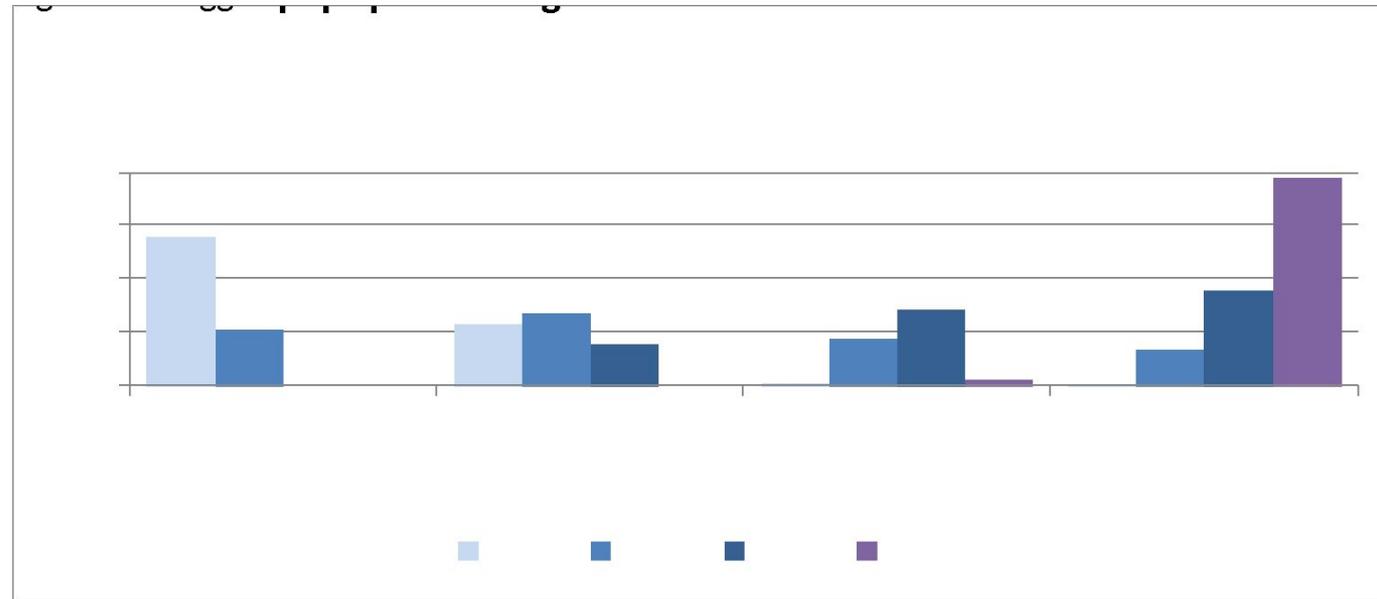
## I servizi rilevati per competenza: andamento 2014-2017

Distribuzione dei servizi per competenza	2014	2015	2016	2017	Andamento 2016-2017
Comune	70	83	93	121	28
Asl	12	13	14	16	2
ACER	0	0	0	1	1
CIIAA	0	0	2	2	0
Gestori TPL	2	2	3	3	0
Provincia	20	23	13	10	-3
Provincia, Unione, Comune	1	1	0	0	0
Regione	4	4	18	30	12
Regione, Provincia, Comuni	0	0	0	2	2
Unione	3	3	3	4	1
<b>Totale servizi rilevati</b>	<b>112</b>	<b>129</b>	<b>146</b>	<b>189</b>	<b>43</b>

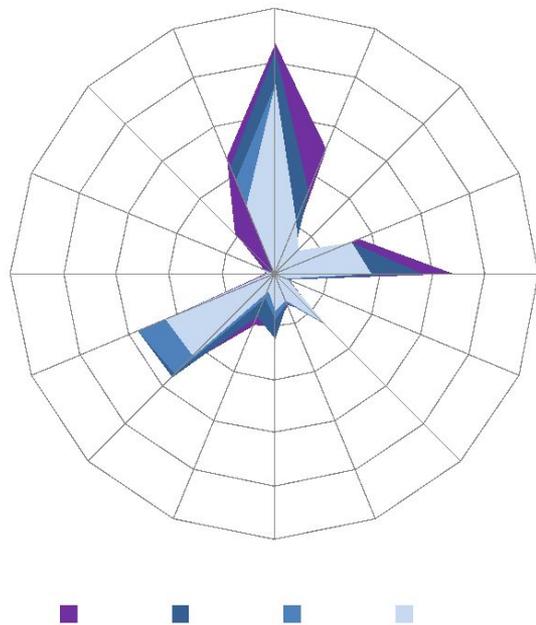
- Si è verificato un **incremento generale dei servizi offerti on line** soprattutto di competenza comunale e regionale.
- Si è ulteriormente avanzato nell'attuazione del riordino territoriale ex L.R. 13/2015, con conseguente riduzione dei servizi di competenza delle Province.
- Sono state rilevate **nuove tipologie di enti con servizio interattivo**: in particolare ci si riferisce alle **ACER** ed alla competenza ripartita **«Regione, Province, Comuni»** relativa al catasto degli impianti termici

Nel 2017 le uniche due voci «popolate» sono quelle inerenti la disponibilità di almeno 40 servizi interattivi.

**Al punto che il 97% della popolazione regionale può usufruire di almeno 50 servizi interattivi, con un netto balzo rispetto al 2016 (+ 52 pp).**



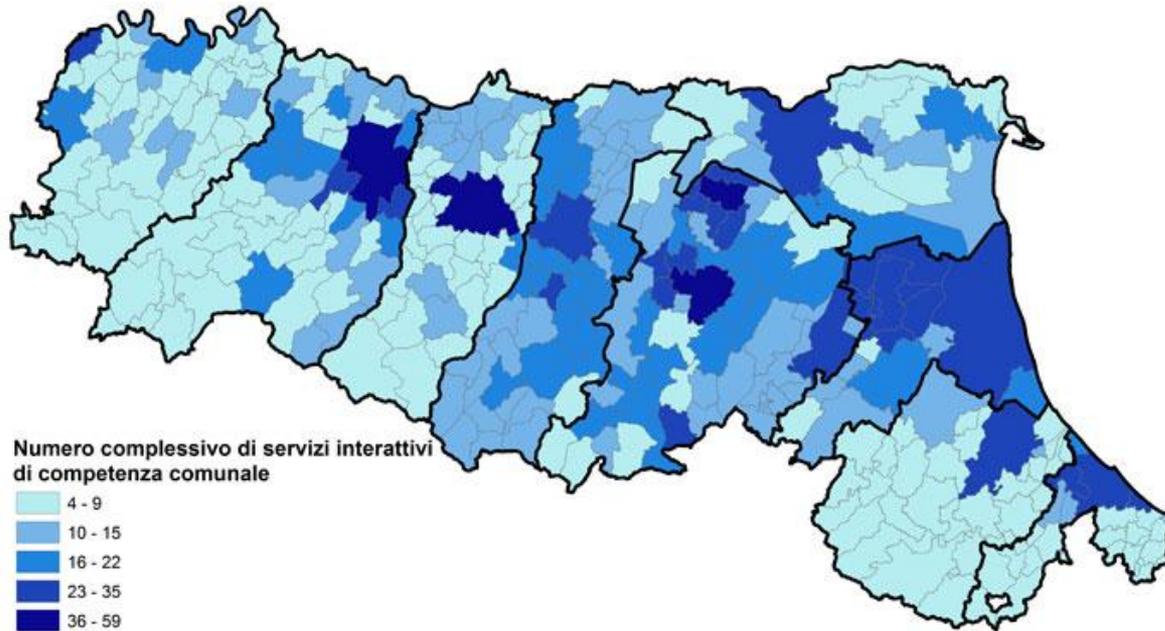
**LA SCALA DI RIFERIMENTO ANDRA' MODIFICATA NEL FUTURO PER RENDERE LA VALUTAZIONE PIU' ADERENTE ALLA REALTA' DEL TERRITORIO MISURATO**



L'andamento 2014-2017 evidenzia un progressivo **aumento** dell'offerta di servizi interattivi nelle aree **ambiente, avvio e gestione attività di impresa e soprattutto dei SERVIZI SOCIALI (+20pp rispetto al 2016).**

Le aree tematiche a maggiore copertura (\*) in termini territoriali sono nel 2017 **Agricoltura, caccia e pesca (87%), Avvio e gestione attività di impresa (68%), Sanità (53%) e Ambiente (51%).**

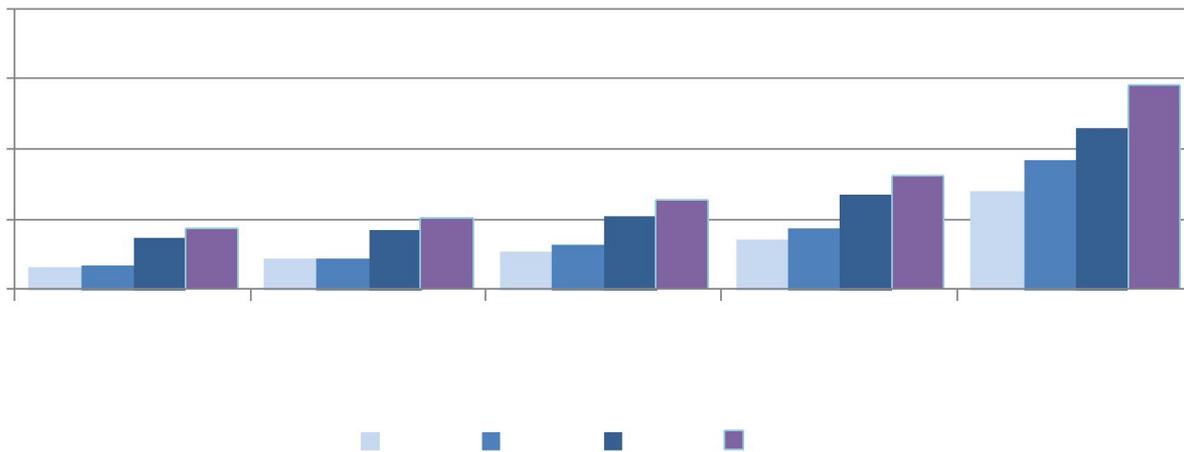
*(\*) Per copertura si intende la media semplice dei valori comunali per ogni singola area tematica, la quale a sua volta è calcolata come rapporto fra numero di servizi interattivi afferenti all'area tematica e numero complessivo di servizi interattivi diversi individuati (almeno un comune in Emilia-Romagna con il servizio interattivo individuato) afferibili all'area tematica.*



Il Comune di Bologna eroga in assoluto il numero più elevato di servizi comunali on line (59, +16 sul 2016), seguito dal Comune di San Pietro in Casale (BO) e da Parma con 42 (rispettivamente +1 e +7 rispetto al 2016).

Vi è una certa disomogeneità territoriale ed una netta prevalenza di valori migliori nei Comuni di maggiore dimensione ed attorno ai capoluoghi.

Le aree periferiche del territorio regionale (piacentino, montagna parmense, alto ferrarese, montagna forlivese e riminese) sono quelle con i numeri minori di servizi interattivi comunali.



Il buon livello di offerta dei servizi interattivi comunali è strettamente **dipendente dalla dimensione del Comune**: pur essendo mediamente aumentate tutte le tipologie di Comuni, la **quota di aumento maggiore si rileva per i Comuni di maggiore dimensione**, così come il dato medio dei servizi interattivi comunali disponibili e, per contro, lo sviluppo più basso si rileva per i Comuni di minore dimensione.

La media regionale è pari a 12 servizi on line, +2 rispetto al 2016 e +7 rispetto al 2014.

Appare evidente che i Comuni di minore dimensione **necessitano di un supporto costante nell'implementazione di questa politica** e che un rallentamento nello sviluppo di piattaforme per l'erogazione di servizi interattivi a livello «centralizzato» (Regione, Provincia, Unioni) determina inevitabilmente minori performance di sviluppo. Tra 2015 e 2016 invece il tasso di crescita si era assestato attorno alle 4 unità per tutte le classi dimensionali.

## METODOLOGIA

- L'indice di interattività dei servizi comunali è stato creato per due motivi:
  - **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 i **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 «servizio» on line in tutte le sue fasi**:
  - **Richiesta on line di attivazione del procedimento**: presentazione on line della domanda/richiesta
  - **Pagamento on line di oneri, tariffe, spese di segreteria, ecc.:** possibilità di pagare gli oneri connessi alla procedura, le tariffe dei servizi, ecc. a seconda dei diversi procedimenti.

Dal momento che non tutte le fasi sono attivabili per tutti i procedimenti amministrativi (universo coerente con le attività svolte), sono state identificate complessivamente **205 fasi potenzialmente attivabili on line**.

- Dei 121 servizi interattivi comunali rilevati (\*), 117 (\*\*\*) sono stati messi in relazione ai procedimenti amministrativi ed alle loro relative fasi. Per ognuno dei procedimenti e delle relative fasi, è stato riportato il numero complessivo dei comuni con servizio interattivo attivato.
- Per ogni comune 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 digitalizzazione del comune è il valore della somma delle fasi interattive sulle fasi potenziali totali.
- L'indice di digitalizzazione **REGIONALE** è calcolato in due modi:
  - Per **Comune**: somma dei comuni con servizio interattivo sul totale dei comuni
  - Per **popolazione servita**: somma della popolazione regionale residente nei comuni con servizio interattivo sul totale della popolazione (il valore comunale ha maggiore peso se ha un numero maggiore di abitanti)
- 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 digitalizzazione **già più avanzato (>15%)**

(\*) si intende un servizio interattivo di un dato tipo erogato da almeno un comune in ER

(\*\*\*) più 2 di altri con competenza distribuita fra più livelli istituzionali per un totale di 119 servizi interattivi

# Indice di interattività - Media per area tematica e regionale 2017

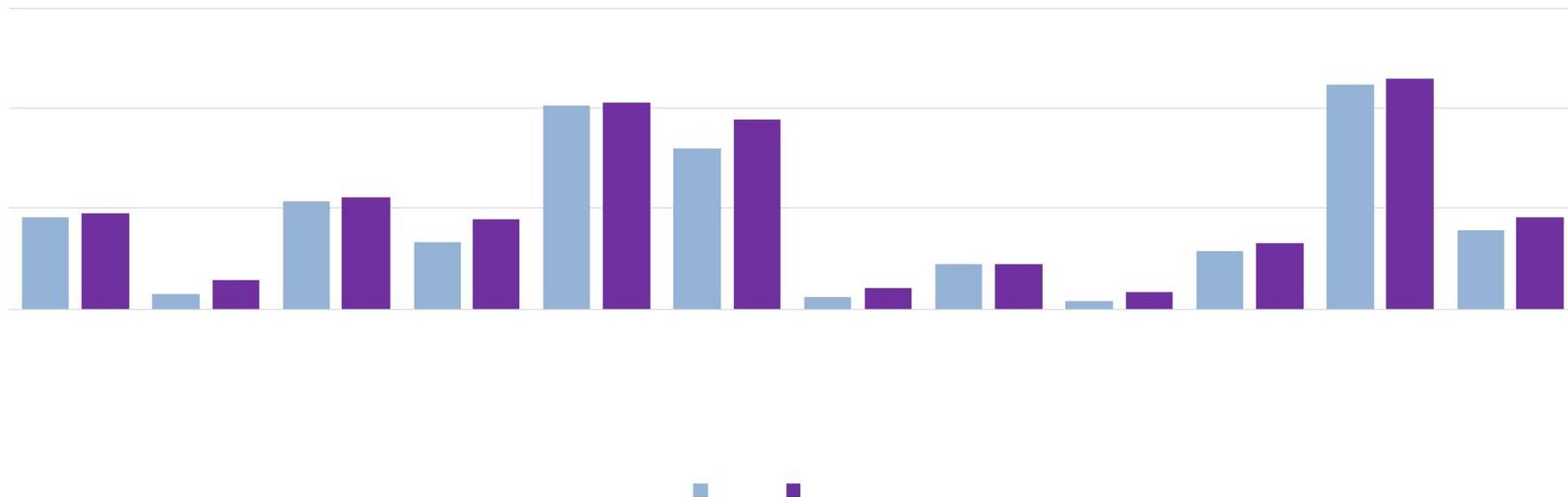
Area Tematica	Indice di interattività - media per area tematica	Popolazione coperta con fasi attivate on line sul totale della popolazione	Numero procedimenti per area tematica
Ambiente	10%	12%	10
Anagrafe e stato civile	<b>3%</b>	9%	21
Cultura, sport e tempo libero	11%	16%	6
Edilizia ed Urbanistica	9%	16%	26
Imposte e tasse	<b>21%</b>	25%	10
Istruzione e diritto allo studio	<b>19%</b>	35%	11
Servizi cimiteriali	<b>2%</b>	4%	5
Servizi elettorali	<b>4%</b>	10%	6
Servizi sociali	<b>2%</b>	4%	26
Trasporti e mobilità	7%	16%	9
Attività trasversali	<b>23%</b>	25%	10
<b>Media regionale</b>	<b>9,24%</b>	<b>15,13%</b>	<b>140 (somma)</b>

- **Ambiente (10%):** l'area è composta da **10 procedimenti, dei quali 9 rilevano l'attivazione di servizi interattivi**, seppure con copertura molto diversa. Un servizio è rilevato per 333 comuni grazie ad una piattaforma regionale dedicata (autorizzazione taglio di bosco), un servizio per 50 Comuni (richiesta e pagamento tesserino funghi), 1 servizio per 29 comuni (pagamento autorizzazioni), mentre gli altri 3 solo da massimo 4 Comuni).
- **Anagrafe e stato civile (3%):** nell'area sono rilevati 21 procedimenti amministrativi e rappresenta uno dei *core* dell'attività dei Comuni. Di questi, **14 vedono l'attivazione di servizi interattivi** (richiesta certificati anagrafici, pagamento diritti segreteria, accesso ai propri dati anagrafici, prenotazione CIE, ecc), ma il grado di copertura dei comuni è molto basso (max 73 Comuni per visure dati anagrafici). Sono attivati per lo più con piattaforma autonoma (CNER Burò) ma non mancano casi di piattaforme autonome.
- **Edilizia ed Urbanistica (4%):** l'area ha un numero di **procedimenti molto elevato (26)** e costituisce uno dei *core* dell'attività comunale. Di questi **22 vedono l'attivazione di servizi interattivi** da parte di almeno un comune in Emilia-Romagna. La piattaforma SIEDER (oltre ad altre autonome) ha contribuito a determinare la situazione, ma la sua attivazione è ancora limitata (anche fra i Comuni in sperimentazione, pochi l'hanno resa disponibile nel loro sito istituzionale). Lo stesso si può dire per la piattaforma SUE B0 della città metropolitana di Bologna, che fra l'altro a luglio è stata sospesa. Sono vari i comuni che hanno attivato la piattaforma autonoma cportal, anche rispetto al 2016. Il servizio di notifica SICO (sicurezza dei cantieri) è erogato da tutti i Comuni (piattaforma regionale); mentre per 168 Comuni è possibile segnalare fenomeni di degrado; infine in 52 Comuni è disponibile la piattaforma regionale per l'invio on line delle pratiche sismiche (SIS ON LINE). E' aumentato decisamente rispetto al 2016 il numero di comuni con vari procedimenti edilizi interattivi.

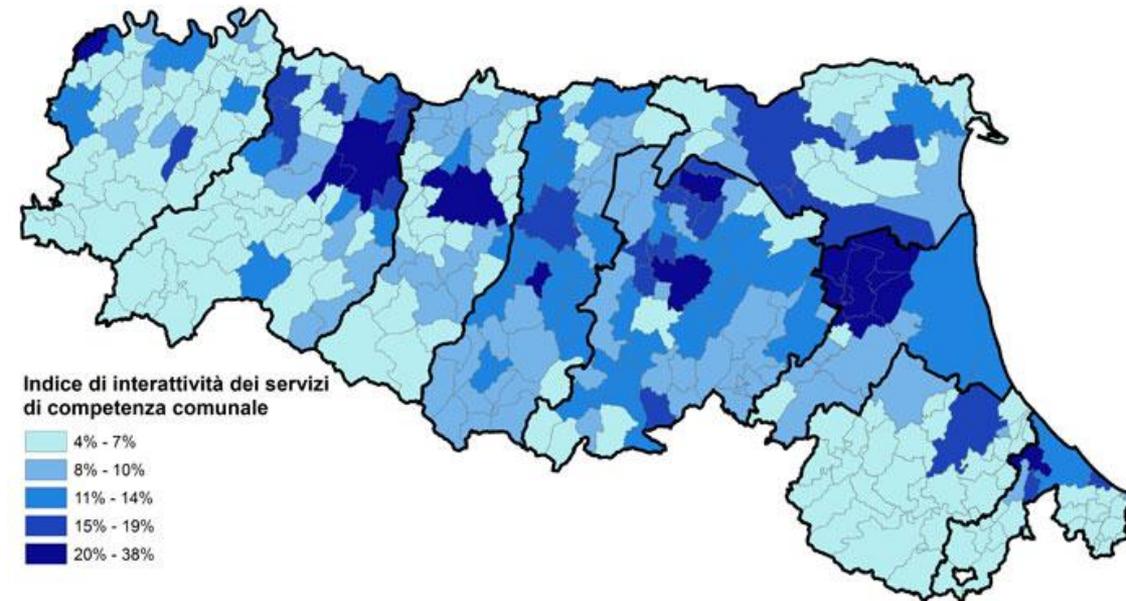
- **Cultura, sport e tempo libero (11%):** di **6 procedimenti amministrativi**, solo **2 vedono l'attivazione di servizi interattivi** (prestito dei libri nelle biblioteche; richiesta / pagamento impianti sportivi comunali). Il primo ha una copertura significativa (268 Comuni su 307 con biblioteca); gli altri due arrivano al max ad 9 Comuni (pagamento con piattaforma Payer).
- **Imposte e tasse (21%):** l'area, composta da **10 procedimenti**, presenta un indice alto perché per **3 di questi** vi è la possibilità di pagare on line sul sito di Poste italiane (piattaforma nazionale). Per **altri 3** sono stati identificati dei Comuni che erogano servizi on line ma la copertura è decisamente più limitata (max 14 Comuni per pagamento imposta pubblicità).
- **Istruzione e diritto allo studio (19%):** l'area, composta da **11 procedimenti**, registra un **indice alto** grazie all'attivazione di numerosi servizi on line di iscrizione ai servizi scolastici (piattaforme autonome), la possibilità di pagare le rette on line (piattaforma Payer o piattaforme autonome), la possibilità di richiedere il contributo per diritto allo studio scuole superiori per tutti i Comuni con piattaforma regionale (ERGO). Solo per un procedimento non si rileva alcun comune in Emilia-Romagna con servizio interattivo (autorizzazione apertura asilo nido privato o assimilati).
- **Servizi cimiteriali (2%):** l'area, composta da **5 procedimenti**, ha un indice molto basso perché solo **per 3** si hanno pochi comuni con servizio interattivo attivato (max 33 per pagamento servizi cimiteriali). E' aumentato il numero dei Comuni e la gamma dei servizi interattivi riguardanti le lampade votive.
- **Servizi elettorali (4%):** l'area si compone di **6 procedimenti**, **tutti con servizi interattivi attivati ma da pochi comuni** (max 39 per iscrizione albo scrutatori). La netta maggioranza di questi casi si rileva nell'ambito della città metropolitana di Bologna, grazie alla piattaforma autonoma CNER Burò.

- **Servizi sociali (2%):** l'area ha **26 procedimenti amministrativi**, e rappresenta uno dei *core* dell'attività comunale. Di questi però, solo **9 rilevano servizi interattivi attivati** (domanda assegnazione orti sociali, pagamento tariffe, iscrizione albo associazioni) e per un numero limitato di Comuni (max 50 per pagamenti, alle volte su Payer, alle volte su piattaforme autonome).
- **Trasporti e mobilità (7%):** l'area, composta da **9 procedimenti, vede per 8 l'attivazione di servizi interattivi** ma con copertura territoriale molto diversa. Il pagamento delle contravvenzioni comunali on line si ha in 157 Comuni; la richiesta di permesso ZTL solo in 5 su 138 Comuni con ZTL; negli altri servizi interattivi si va da 1 a 11 Comuni massimo con servizio interattivo (pagamento della sosta).
- **Attività trasversali (23%):** dei 10 procedimenti amministrativi «generalisti», non afferibili ad aree tematiche specifiche, che rientrano in questa categoria residuale, 9 vedono l'attivazione di servizi interattivi (l'unico procedimento senza alcun Comune che opera on line è quello della richiesta contributi ad associazioni); per due procedimenti (aste telematiche e presentazione domande SUAP) la copertura territoriale è completa, anche grazie a piattaforme regionali (SUAPER, ACCESSO UNITARIO, INTERCETER). Altri servizi interattivi sono erogati – soprattutto con piattaforme regionali – da un numero decisamente minore di Comuni, anche se significativo (70 per autocertificazioni pre-compilate; 53 per pagamenti spontanei alla PA, 28 per pagamenti di sanzioni diverse da contravvenzioni stradali).

- La media regionale dell'indice di digitalizzazione si assesta al **9%**.
- Dal momento che i servizi interattivi sono attivati soprattutto dai **Comuni di maggiore dimensione, la valutazione dell'indice, considerando la popolazione regionale, evidenzia un tasso medio maggiore (15%)**.
- Circa **la metà dei procedimenti amministrativi e delle relative fasi attivabili on line (richiesta / pagamento)** vedono almeno un Comune in Emilia-Romagna che ha reso interattiva almeno una fase del procedimento. Il risultato è dovuto in larga parte a piattaforme regionali, erogate direttamente dalla Regione e messe a disposizione dei Comuni ed in parte customizzate, ma tale dato **non deve «far sedere sugli allori»** come si è visto.
- **Le aree tematiche decisamente deboli sono:**
  - **Anagrafe e stato civile**
  - **Servizi sociali**
  - **Servizi cimiteriali**
  - **Servizi elettorali**
- **Le aree tematiche più avanzate sono:**
  - **Imposte e tasse**
  - **Istruzione e diritto allo studio**
  - **Attività trasversali**



- La media regionale aumenta di 1 punto percentuale rispetto all'anno precedente.
- Molte aree tematiche evidenziano un sostanziale staticità, **ma alcune invece hanno dei miglioramenti più decisi**
- **ISTRUZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO** aumenta di **3 pp**; **EDILIZIA E URBANISTICA** di **2 pp.** rispetto al 2016



Il valore minimo rilevato di **4%** si deve alla presenza di piattaforme **regionali** messe a disposizione di tutti i Comuni (Aste telematiche e mercato elettronico; Domanda di contributi per libri di testo scuole secondarie di I e II grado; 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

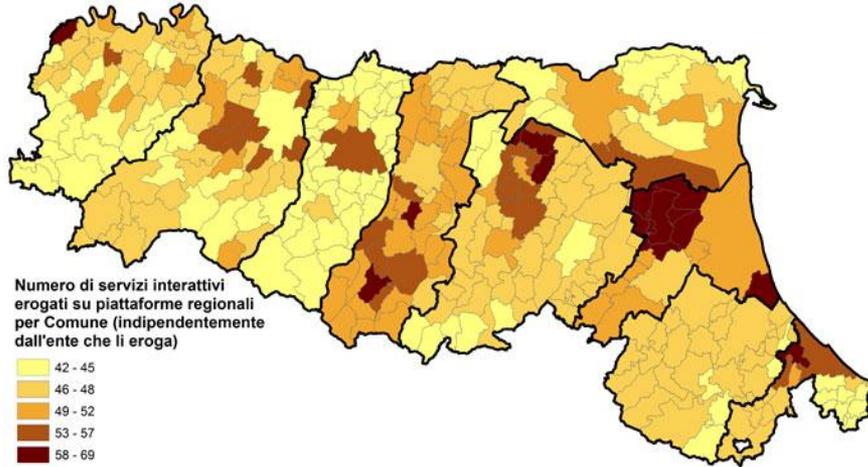
L'indice più elevato si rileva **per Bologna (38% + 8pp rispetto al 2016)**, seguito da **San Pietro in Casale (BO) (33% + 1pp rispetto al 2016)**.

**Altri 15 comuni** sono ad 1/5 del cammino, avendo superato il 20% di indice di interattività.

MAX		MIN		
Comune	Indice	Comune	Indice	
Comuni micro	Sant'Agata sul Santerno	22%	Camugnano	4%
Comuni piccoli	Mezzani	17%	Sarsina	5%
Comuni medi	San Pietro in Casale	33%	Alto Reno terme	5%
Comuni medio-grandi	Santarcangelo di Romagna	23%	Cesenatico; Savignano sul Rubicone	5%
Comuni grandi	Bologna	38%	Forlì	8%

- La classe dimensionale continua a rappresentare un elemento **significativo** per il risultato finale ottenuto dai Comuni.
- **Però anche fra Comuni della stessa classe è molto 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** o della Regione (che predispone piattaforme centralizzate).
- 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...)
- Rispetto al 2016, 31 Comuni peggiorano l'indice, 138 lo mantengono invariato e **164 lo migliorano**

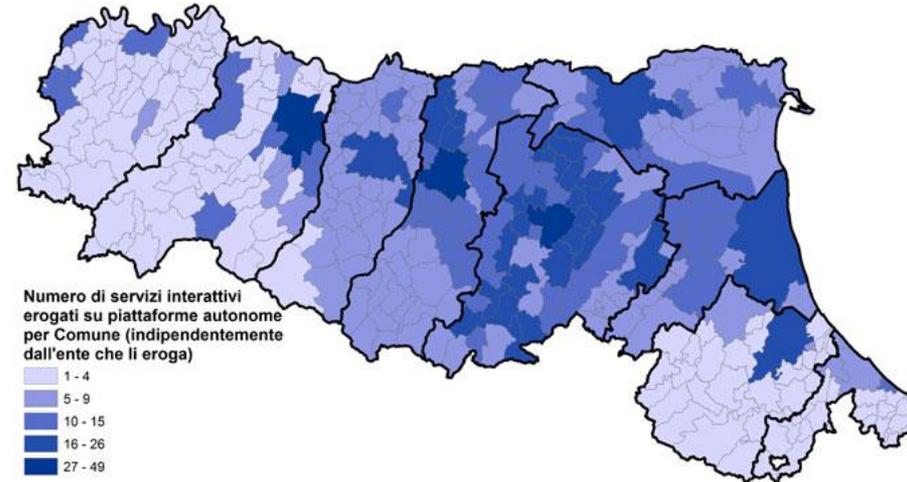
## TUTTI I SERVIZI



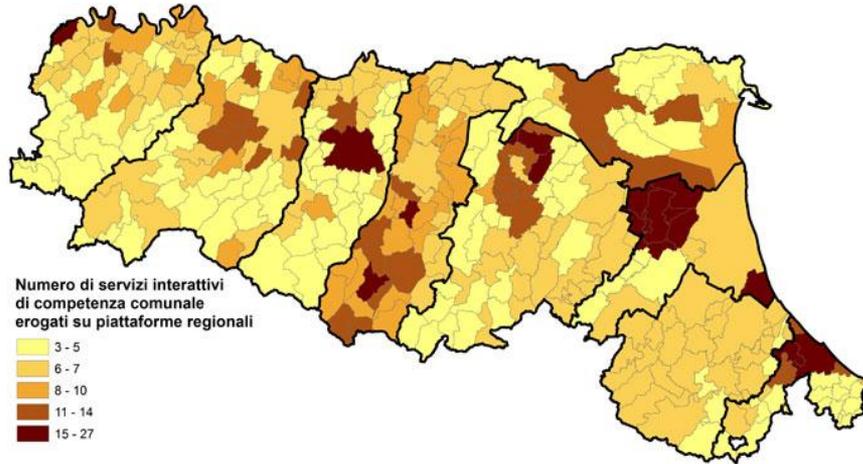
**Autonome:** si va da un **minimo di 1** servizio interattivo ad un **massimo di 49** (Bologna). Si evidenzia una **polarizzazione nei comuni capoluogo e di maggiore dimensione, e nella parte centrale del territorio regionale** rispetto a quanto accade per quelle regionali

**Regionali:** Si va da un **minimo di 42** servizi interattivi, ad un **massimo di 69** (San Pietro in Casale) erogati con piattaforme regionali.

Seppur concentrate nella parte centrale della regione, sono diffuse anche in territorio **montano e nei comuni di MINORE dimensione**

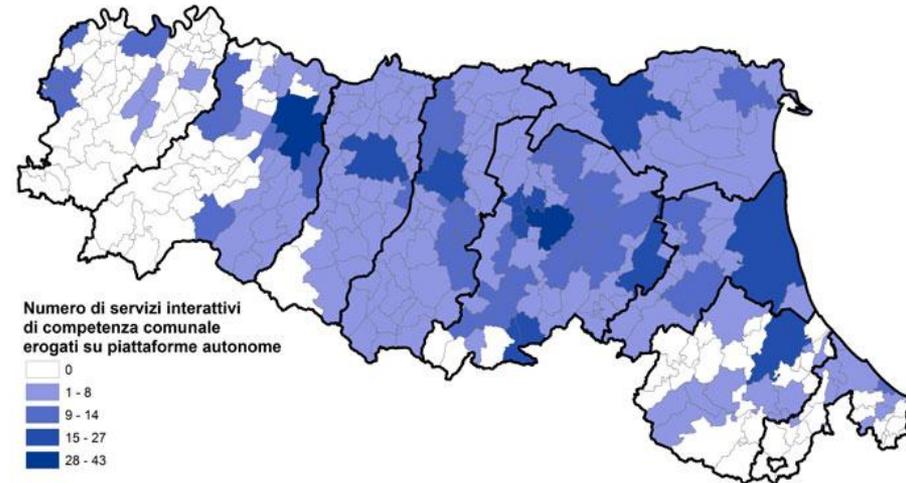


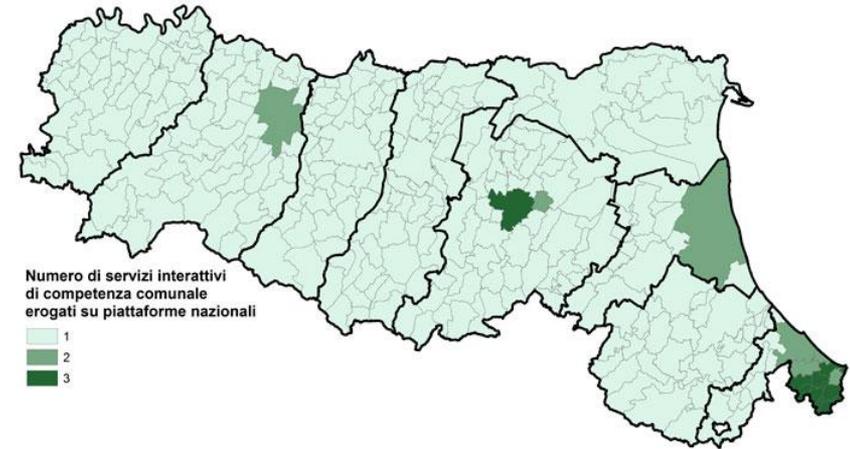
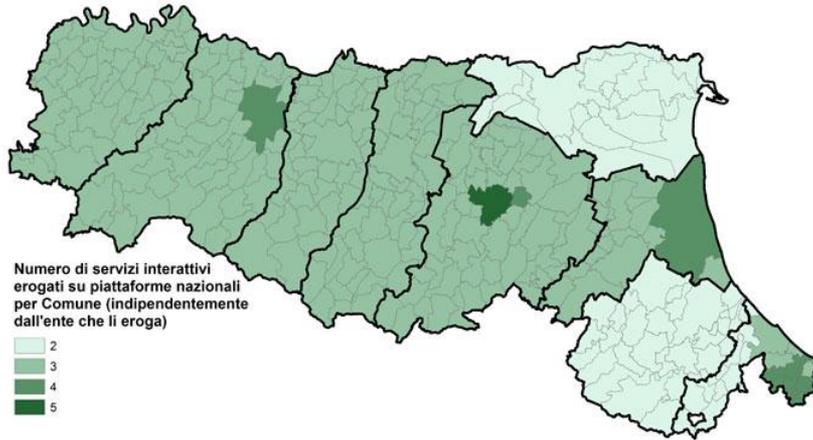
## SERVIZI COMUNALI



**Regionali:** Si va da un **minimo di 3** servizi interattivi, ad un **massimo di 27** (San Pietro in Casale) erogati con piattaforme regionali. Seppur concentrate nella parte centrale della regione, sono presenti su tutto il territorio regionale.

**Autonome:** 100 Comuni non hanno alcun servizio interattivo comunale erogato su piattaforma autonoma; **Bologna** ha il numero maggiore di servizi erogato su piattaforma autonoma (43), seguito da **Parma** con 34.





**Nazionali:** Le piattaforme nazionali sono numericamente poche, ma hanno un livello di copertura del territorio significativo. Le piattaforme nazionali rilevate riguardano il pagamento delle tasse, la prenotazione della carta di identità elettronica, alcuni servizi camerali per le imprese e la presentazione delle domande SUAP (solo nel riminese)

- La rilevazione del 2017 (dopo una prima sperimentazione nel 2016 realizzata non contestualmente alla raccolta dei dati sull'offerta dei servizi) ha avuto ad oggetto anche **la rilevazione 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
- Comprendere, per quanto possibile, 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
- Comprendere il livello di diffusione di FEDERA e i possibili margini di sviluppo dell'adozione di forme di autenticazione generalizzate

## Piattaforme specifiche e forme di autenticazione

### Qualche numero complessivo

Numero di casi complessivamente rilevati (servizi interattivi complessivi per comuni in cui sono a disposizione dei cittadini)	<b>19.349</b>
Numero di servizi interattivi diversi rilevati	<b>189</b>
Numero di aree tematiche di classificazione dei servizi	<b>16</b>
Numero di piattaforme diverse rilevate	<b>158</b>
Numero di forme di autenticazione rilevate (sia singole modalità che in combinazione fra loro)	<b>16 + 1 (*)</b>
Numero di servizi interattivi di competenza comunale	<b>121</b>
Numero di servizi di altri enti	<b>68</b>

(\*) «nessuna autenticazione»

# Piattaforme specifiche di erogazione – dati per tipologia

Numero di piattaforme	Numero totale	Di cui anche / solo per servizi interattivi comunali
Regionali	27	9
Autonome	125	111
Nazionali	6	4
<b>Totali</b>	<b>158</b>	<b>124</b>

La maggior parte di piattaforme rilevate è di tipo **autonomo**, cioè elaborate dai singoli enti locali o da soggetti privati esterni, impiegate in modo decisamente prevalente per l'erogazione di servizi interattivi **comunali**.

Le piattaforme **regionali** (elaborate dalla Regione o da sue **società in house**, in particolare Lepida) sono per 2/3 realizzate per l'erogazione di servizi interattivi di competenza di **enti diversi dal comune**.

Le piattaforme nazionali sono residuali ma – come si vedrà – in alcuni casi hanno una diffusione totale su tutto il territorio regionale.

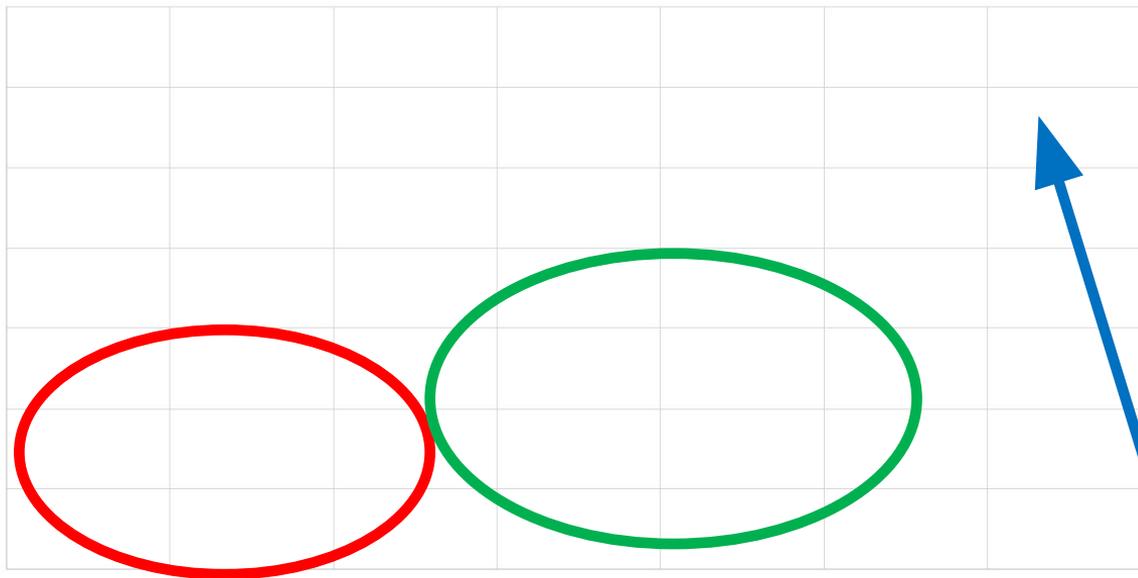
## Piattaforme a maggiore diffusione (per comuni e per servizi)

Piattaforma	Natura	Totale ricorrenze	% sul totale delle ricorrenze
Lepida - Payer	Piattaforma regionale	3.637	19%
Regione - AGRISERVIZI	Piattaforma regionale	2.997	15%
Ervet - CRITER	Piattaforma regionale	883	5%
cup2000 - FSE	Piattaforma regionale	791	4%
cup2000 - CUPWEB prenotazione	Piattaforma regionale	666	3%
Ervet - SACE	Piattaforma regionale	666	3%
Regione - lavoro per te	Piattaforma regionale	666	3%
Regione - TESEO (terzo settore on line)	Piattaforma regionale	666	3%

# Piattaforme specifiche di erogazione – dati per area tematica

Area tematica	Numero piattaforme	Numero servizi interattivi	Media comuni con servizio interattivo
Agricoltura, caccia e pesca	4	12	290
Ambiente	12	20	170
Anagrafe e stato civile	31	16	19
Appalti e contratti con la Pa	7	3	115
Avvio e gestione attività di impresa	16	9	226
Servizi trasversali a più aree tematiche	9	14	20
Cultura, sport e tempo libero	6	4	70
Edilizia ed Urbanistica	40	24	42
Imposte e tasse	15	15	57
Istruzione, Università e diritto allo studio	26	14	69
Lavoro e formazione professionale	9	9	165
Sanità	7	12	175
Servizi cimiteriali	6	5	12
Servizi elettorali	6	6	15
Servizi sociali	10	11	72
Trasporti e mobilità	24	15	124

# Piattaforme specifiche di erogazione – dati per area tematica



Le aree tematiche con servizi tipicamente comunali tendono ad avere una media bassa servizi/piattaforme e quindi una certa disomogeneità perché significa che per ogni servizio si ricorre (tendenzialmente) a piattaforme diverse.

Le aree tematiche con servizi di competenza di altri enti sovracomunali e/o con piattaforme centralizzate si collocano al centro del quadro ed evidenziano una significativa diffusione territoriale, ma per loro natura, hanno un numero limitato di servizi erogati su poche piattaforme.

Agricoltura evidenzia omogeneità perché ha un numero elevato di servizi su un numero limitato di piattaforme, con larga diffusione territoriale.

Numero di piattaforme diverse rilevate

19

## Le piattaforme nelle prime 5 posizioni per diffusione territoriale (dati medi):

1. sosiahome - softech (autonoma): 6 servizi di 24 Comuni
2. elixforms (autonoma): 6 servizi di 9 Comuni
3. ecivis (autonoma): 6 servizi di 6 Comuni
4. Datagraph srl (autonoma): 5 servizi di 5 Comuni
5. entranext (PagoPA) (autonoma): 5 servizi di 4 Comuni

## Servizi interattivi considerati:

- Iscrizione ai servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto
- Iscrizione al servizio di mensa scolastica
- Iscrizione al servizio di trasporto scolastico
- Iscrizione asilo nido
- Iscrizione scuole materne
- Rinuncia ai servizi scolastici

**Competenza comunale**

Numero di piattaforme diverse rilevate

12

## Le piattaforme nelle prime 5 posizioni per diffusione territoriale (dati medi):

1. asp urbi - PA Digitale S.p.A. (autonoma): 5 servizi di 53 Comuni
2. pastel (autonoma): 5 servizi di 31 Comuni
3. hermes.cedeppservice.net (autonoma): 5 servizi di 9 Comuni
4. web.pasemplice.eu (pagoPA) (autonoma): 4 servizi di 8 Comuni
5. entranext (PagoPA) (autonoma): 5 servizi di 4 Comuni

## Servizi interattivi considerati:

- 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

**Competenza comunale**

**Numero di piattaforme diverse rilevate**

**29**

## Le piattaforme nelle prime 5 posizioni per diffusione territoriale (dati medi):

1. cner burò (autonoma): 5 servizi di 34 Comuni
2. studio k (autonoma): 2 servizi di 5 Comuni
3. cityportal (autonoma): 3 servizi di 5 Comuni
4. cportal (autonoma): 1 servizi di 3 Comuni
5.
  - SQLPAL Portal J-Portal (autonoma): 3 servizi di 2 Comuni
  - elixforms (autonoma): 3 servizi di 2 Comuni
  - Agenda CIE (nazionale): 1 servizi di 2 Comuni
  - bo people (autonoma): 3 servizi di 2 Comuni

## Servizi interattivi considerati:

- Autocertificazioni precompilate
- Visure / accesso ai propri dati anagrafici
- Costituzione di unioni civili
- Richiesta di denuncia di nascita
- Richiesta di pubblicazione di matrimonio
- Comunicazione di cessione fabbricato
- Dichiarazione cambio di abitazione (cambio di residenza)
- Dichiarazione della convivenza di fatto
- Dichiarazione per cittadinanza italiana
- Richiesta atti/estratti di Stato Civile
- Richiesta certificati
- Richiesta certificati storici
- Richiesta della carta di identità
- Richiesta di Certificazione idoneità alloggiativa

**Competenza comunale**

**Numero di piattaforme diverse rilevate**

**12**

### **Le piattaforme nelle prime 5 posizioni per diffusione territoriale (dati medi):**

1. Ervet - SICO (regionale): 1 servizi di 333 Comuni
2. regione - SIS on line (regionale): 1 servizi di 51 Comuni
3. people provincia modena (autonoma): 1 servizi di 47 Comuni
4. lepida - SIEDER (regionale): 8 servizi di 21 Comuni
5. people provincia ravenna (autonoma): 1 servizi di 18 Comuni

**Competenze di vari enti**

## **Piattaforme per i servizi edilizi**

### **Servizi interattivi considerati:**

- Invio di pratiche relative alla sismica
- Permesso di costruire (PDC) per edilizia residenziale
- Procedura abilitativa semplificata
- Richiesta della valutazione preventiva su interventi edilizi
- Richiesta occupazione suolo pubblico (OSAP - provinciale)
- Richiesta occupazione suolo pubblico (OSAP comunale)
- Richiesta parere CQAP (commissione qualità architettonica e paesaggio)
- Richiesta titoli edilizi in sanatoria
- Voltura titoli edilizi
- Comunicazione di accatastamento da rurale ad urbano
- Comunicazione di attività di edilizia libera (CIL) residenziale
- Comunicazione opere temporanee o stagionali
- Comunicazioni inizio / fine lavori edilizi
- Deposito di frazionamento catastale
- Notifica SICO - sistema informativo costruzioni (notifica preliminare prevista per i cantieri di costruzioni)
- Proroga inizio/fine lavori edilizi
- Segnalazione Certificata di Inizio Attività in materia edilizia (SCIA edilizia residenziale)
- Richiesta Certificato di Destinazione Urbanistica (CDU)
- Richiesta del certificato di conformità edilizia e di agibilità
- Richiesta di restituzione / rimborso oneri edilizi

**Numero di piattaforme diverse rilevate**

**24**

## Le piattaforme nelle prime 5 posizioni per diffusione territoriale (dati medi):

1. Regione - teonline (regionale): 1 servizi di 333 Comuni
2. Lepida - payer (regionale): 7 servizi di 160 Comuni
3. Net.Pluservice.Verificatori.Web (autonoma): 1 servizi di 137 Comuni
4. SETA- richiedi tessera (autonoma): 1 servizi di 137 Comuni
5. sol web tper - shop (autonoma): 1 servizi di 78 Comuni

**Competenze di vari enti**

### Servizi interattivi considerati:

- Autorizzazioni per trasporti eccezionali
- Domanda di manutenzione per strade vicinali
- Permesso di circolazione in ZTL (zona a traffico limitato)
- Permesso di circolazione per invalidi (contrassegno)
- Comunicazione contrassegno H per invalidi (targhe) per non residenti
- Servizi relativi agli abbonamenti sosta
- Servizi relativi ai permessi di accesso in ZTL (zona traffico limitato)
- Acquisto di un nuovo abbonamento dell'autobus
- 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)

## PAGARE LE CONTRAVVENZIONI

6

- Lepida - payer (regionale) per 131 Comuni
- pagamento sanzioni Unione bassa romagna (autonoma) per 9 Comuni
- pagamento sanzioni Unione terre di castelli (autonoma) per 7 Comuni
- RTI ABACO S.p.A. e INPUT srl realizzato da www.brav.it (autonoma) per 6 Comuni
- entranext (PagoPA) (autonoma) per 3 Comuni
- Servizi on line Comune di Parma (autonoma) per 1 Comuni

## PRESENTARE DOMANDE SUAP

6

- lepida - ACCESSO UNITARIO (regionale) per 200 Comuni
- lepida - SUAPER (regionale) per 77 Comuni
- suap fe (people) (autonoma) per 23 Comuni
- suap ra (people) (autonoma) per 18 Comuni
- impresa in un giorno (unioncamere - anci) (nazionale) per 14 Comuni
- people suap città metropolitana (autonoma) per 1 Comuni

Competenza  
comunale

La migrazione  
verso  
piattaforma  
nuovo SUAPER  
«accesso  
unitario» è  
ancora in corso

## Piattaforme per SINGOLI SERVIZI

### SEGNALARE DEGRADO

24

- Regione - rilfedeur (regionale): per 90 Comuni
- comuni-chiamo (autonoma): per 30 Comuni
- ecouniamoci - geographics (autonoma): per 14 Comuni
- decoro urbano (autonoma): per 7 Comuni
- Segnalazioni unione val d'Enza (autonoma): per 6 Comuni
- Prowedo (autonoma): per 3 Comuni

SEGUONO ALTRE **18**

**PIATTAFORME DIVERSE DI  
SEGNALAZIONE PER ALTRETTANTI  
18 COMUNI**

# I numeri delle piattaforme regionali

Nome piattaforma	ricorrenze	% sul totale delle ricorrenze	Numero di servizi interattivi diversi erogati sulla singola piattaforma	Numero medio di Comuni con almeno un servizio interattivo erogato sulla piattaforma	Tematica / funzionalità di riferimento
Lepida - payer	3.637	19%	54	67	pagamenti
regione - AGRISERVIZI	2.997	15%	9	333	agricoltura
ervet - CRITER	883	5%	3	294	ambiente
cup2000 - FSE	791	4%	3	264	sanità
cup2000 - CUPWEB prenotazione	666	3%	2	333	sanità
ervet - SACE	666	3%	2	333	sanità
regione - lavoro per te	666	3%	2	333	lavoro
regione - TESEO	666	3%	2	333	terzo settore
ervet - SICO	333	2%	1	333	edilizia
regione - AIA	333	2%	1	333	ambiente
regione - e-Recruiting	333	2%	1	333	lavoro
regione - ERGO-SCUOLA	333	2%	1	333	istruzione
regione - foreste ER	333	2%	1	333	ambiente
regione - intercenter	333	2%	1	333	Appalti

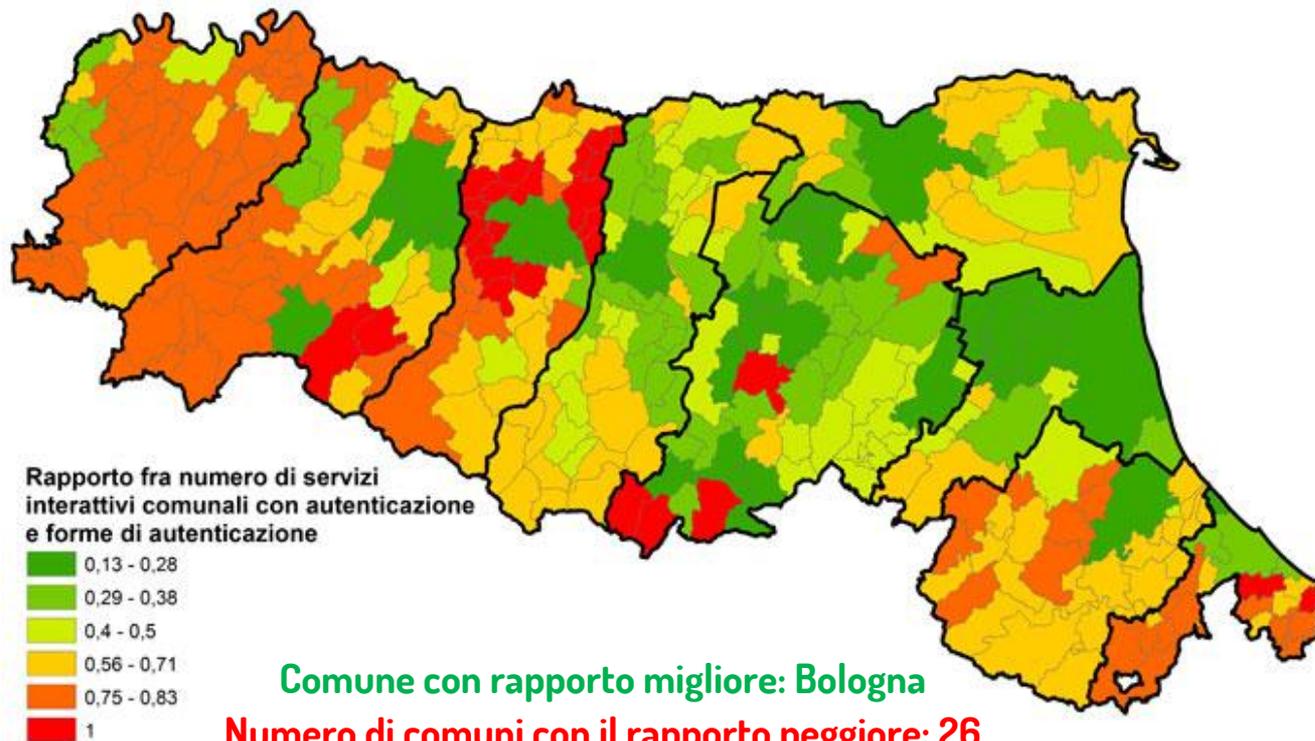
Nome piattaforma	ricorrenze	% sul totale delle ricorrenze	Numero di servizi interattivi diversi erogati sulla singola piattaforma	Numero medio di Comuni con almeno un servizio interattivo erogato sulla piattaforma	argomento
regione - Licenze Pesca	333	2%	1	333	Agricoltura
regione - orienter	333	2%	1	333	lavoro
regione - SARE	333	2%	1	333	lavoro
regione - SFINGE 2020	333	2%	1	333	imprese
regione - teonline	333	2%	1	333	trasporti
regione - Turismo5	333	2%	1	333	imprese
lepida - ACCESSO UNITARIO	261	1%	2	131	imprese
Regione - IBC Sebina OPAC	230	1%	1	230	cultura
lepida - SIEDER	164	1%	8	21	edilizia
regione - rilfedeur	90	0%	1	90	segnalazioni
lepida - SUAPER	77	0%	1	77	imprese
regione - SIS on line	51	0%	1	51	edilizia
cup2000 - prontocartella	45	0%	1	45	sanità

## NUMERO DI DIVERSE FORME DI AUTENTICAZIONE SINGOLE / IN COMBINAZIONE

**16 + 1**

Forme di autenticazione	numero ricorrenze	% sul totale delle ricorrenze	numero piattaforme
<b>specifico (id e psw);</b>	<b>6.606</b>	<b>34,14%</b>	<b>64</b>
nessuno	4.723	24,41%	53
Federa; SPID;	2.318	11,98%	15
Federa;	2.136	11,04%	34
specifico (id e psw); SMART CARD;	1.332	6,88%	2
SMART CARD;	666	3,44%	1
Federa; SPID; specifico (id e psw);	376	1,94%	3
Federa; specifico (id e psw);	349	1,80%	6
SPID; poste ID; specifico (id e psw);	336	1,74%	2
specifico (id e psw); SPID	333	1,72%	1
Federa; social network;	94	0,49%	5
Federa; smartcard-cie obbligatorio;	51	0,26%	1
specifico (id e psw); nessuno	16	0,08%	1
Federa; SPID; nessuno	6	0,03%	1
Federa; nessuno	4	0,02%	3
social network;	2	0,01%	1
smartcard-cie obbligatorio; specifico (id e	1	0,01%	1

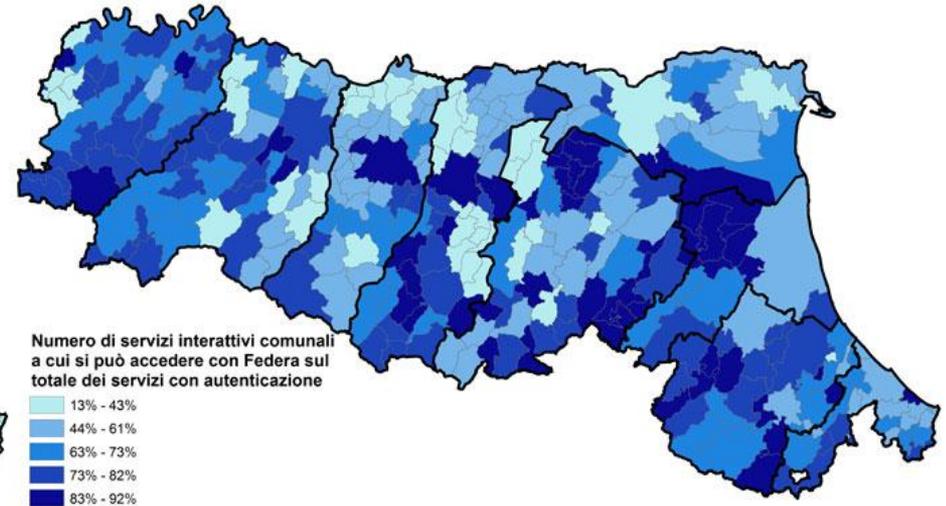
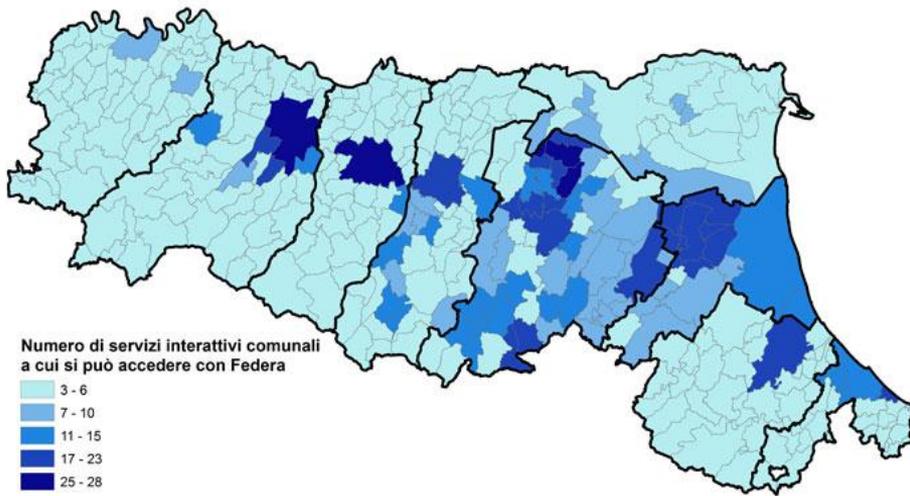
## Rapporto fra servizi comunali e sistemi di autenticazione



**Media regionale: 0,61**

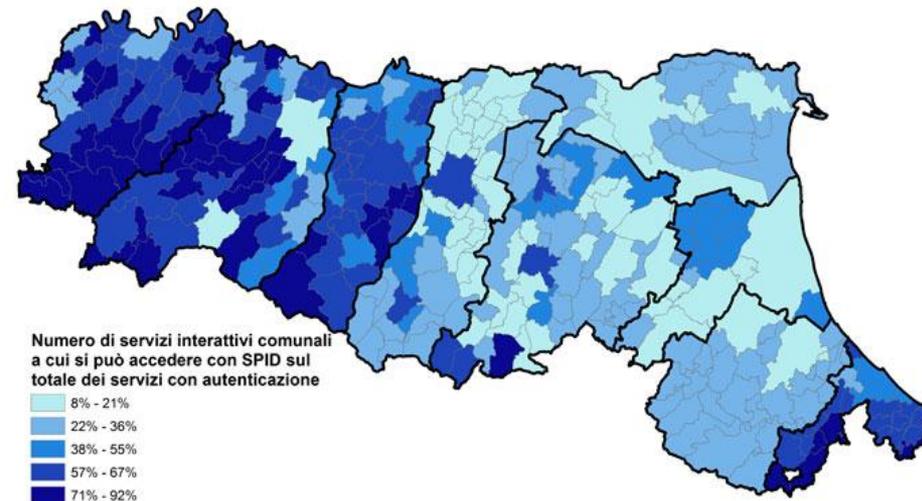
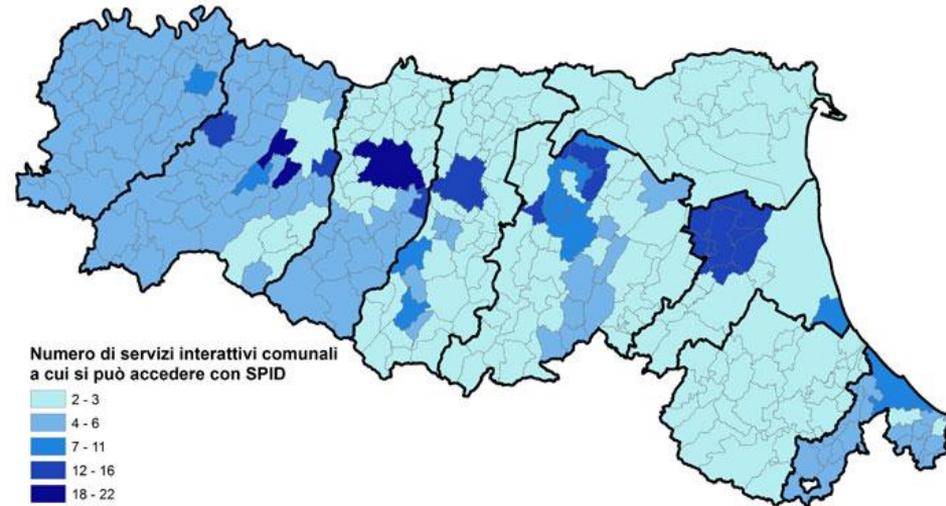
Più il rapporto fra numero di servizi e numero di sistemi di autenticazione si avvicina ad 1 più si **denota una MANCATA OMOGENEIZZAZIONE DEI SISTEMI DI AUTENTICAZIONE**: ogni servizio o quasi ha il suo sistema, anche se la «combinazione» fra più sistemi può essere un beneficio per gli utenti.

Sembra che l'obiettivo di un solo sistema di autenticazione sia vicino solo per pochi Comuni, nella parte centrale della regione e di maggiore dimensione



Il numero medio di servizi interattivi comunali a cui si può accedere con FEDERA è **7**. Si va dal **minimo di 4** (44 Comuni soprattutto nelle zone periferiche) al massimo di **28 (Parma e San Pietro in Casale)**.

La **media regionale** della percentuale dei servizi a cui si accede con Federa sul totale dei servizi comunali con autenticazione si assesta al **66%**, andando dal minimo del **13% (Zola Predosa: 3 servizi su 23)** al massimo del **92% (7 Comuni con un numero variabile di servizi da un minimo di 11 ad un massimo di 23)**



Il numero medio di servizi interattivi comunali a cui si può accedere con SPID è **4**. Si va dal **minimo di 2** (100 comuni) al massimo di **22** (**Collecchio PR**).

La **media regionale** della percentuale dei servizi a cui si accede con SPID sul totale dei servizi comunali con autenticazione si assesta al **45%**, andando dal minimo dell'**8%** (**Cesena**: 2 servizi su 26) al massimo del **92%** (**Collecchio**: 22 servizi su 24)

# UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI

Anno di riferimento della misurazione: 2016

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

## Servizi oggetto di rilevazione

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

## Come

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

## Dati raccolti

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

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

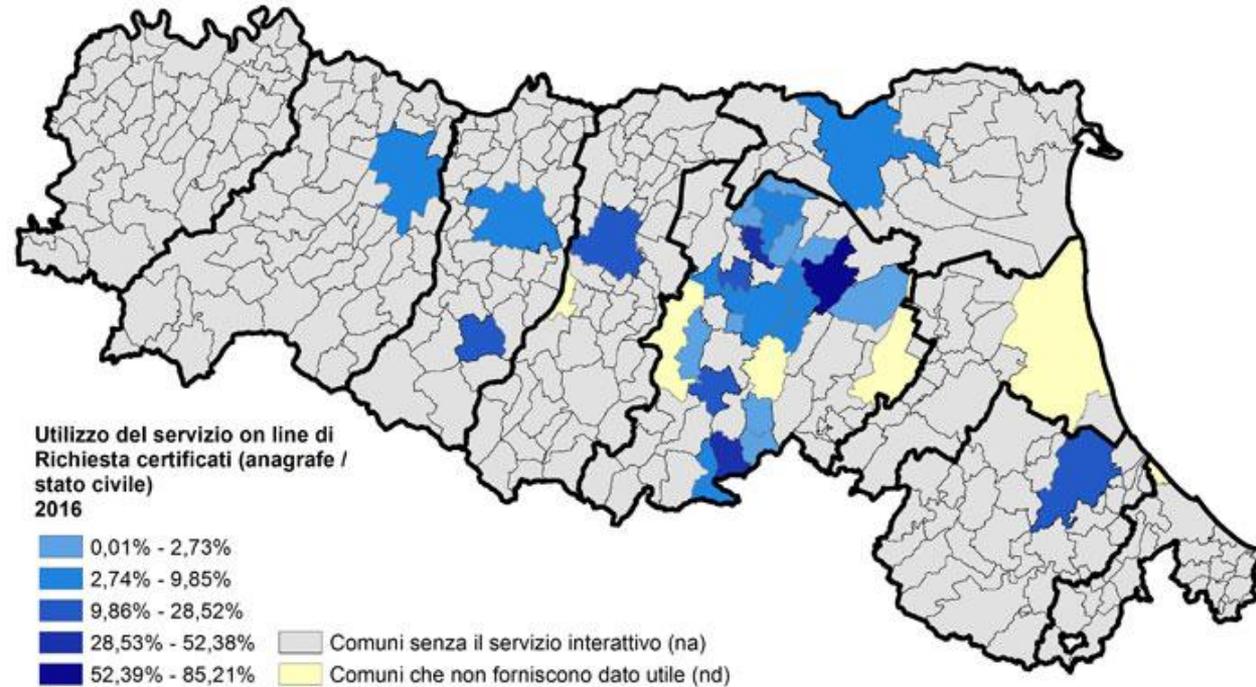
Per tasso di risposta per servizio si intende il numero di enti che hanno fornito dati utili sul totale degli enti contattati.

**Confronto omogeneo.** Si considerano comparabili:

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

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

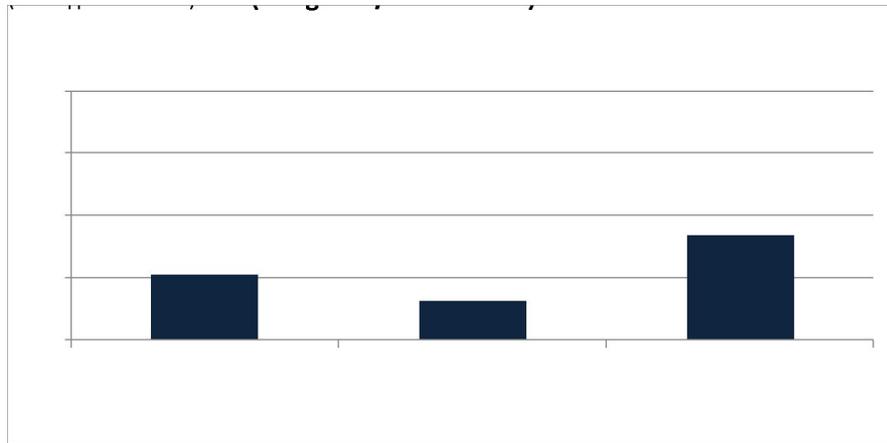
La rappresentazione cartografica del livello di utilizzo del servizio evidenza che sono solo 3 i Comuni che si attestano **su valori superiori al 30%** di richieste on line: si tratta di Budrio (BO) con l'85%, San Benedetto Val di Sambro (BO) con il 52% e Argelato (BO) con il 42%.



## Tasso di risposta

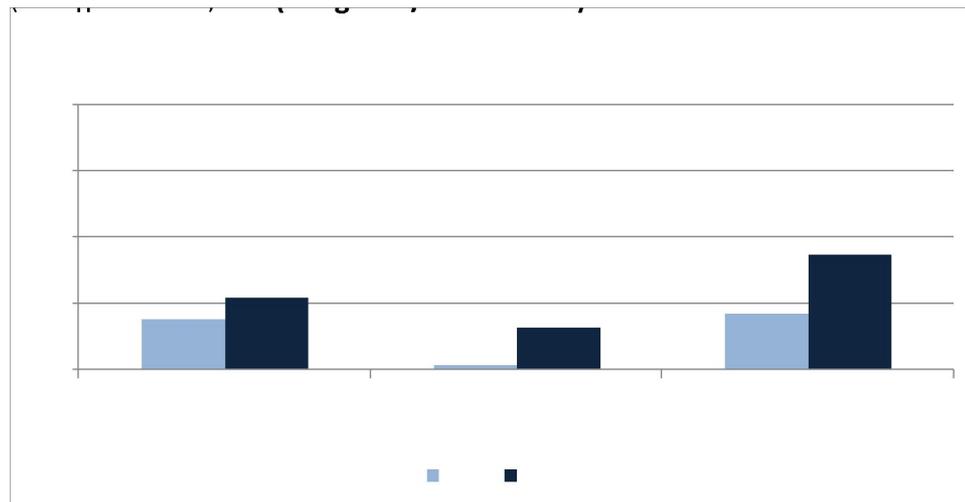
Sono stati contattati 35 Comuni, di cui l'83% ha fornito il dato, in aumento rispetto al tasso di risposta dell'anno precedente.

## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



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

## Richiesta certificati anagrafici



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

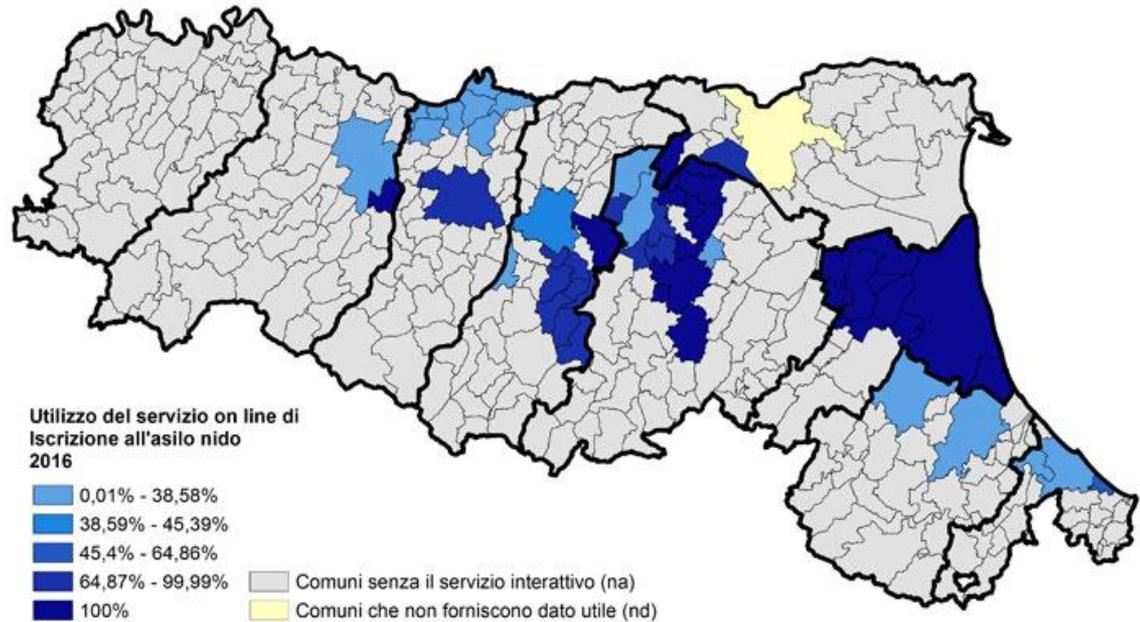
## ELEMENTI DI CRITICITA'

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

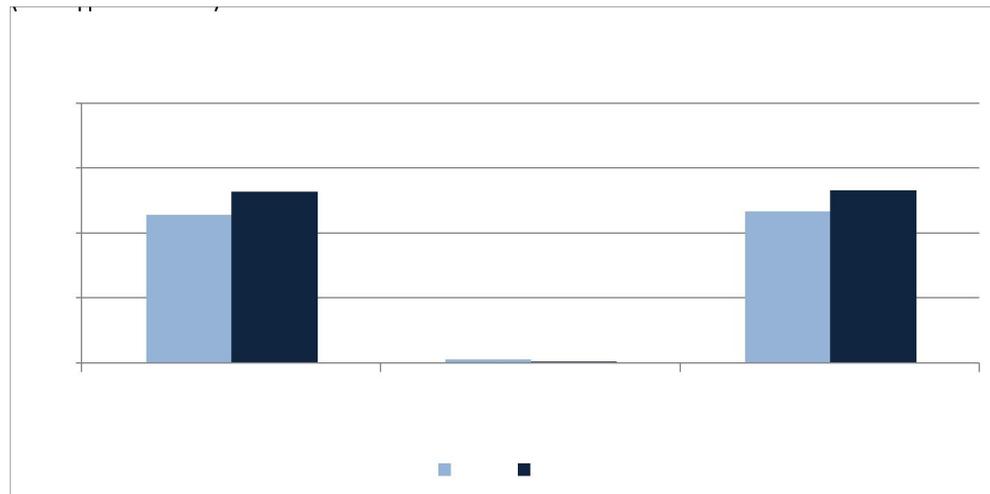
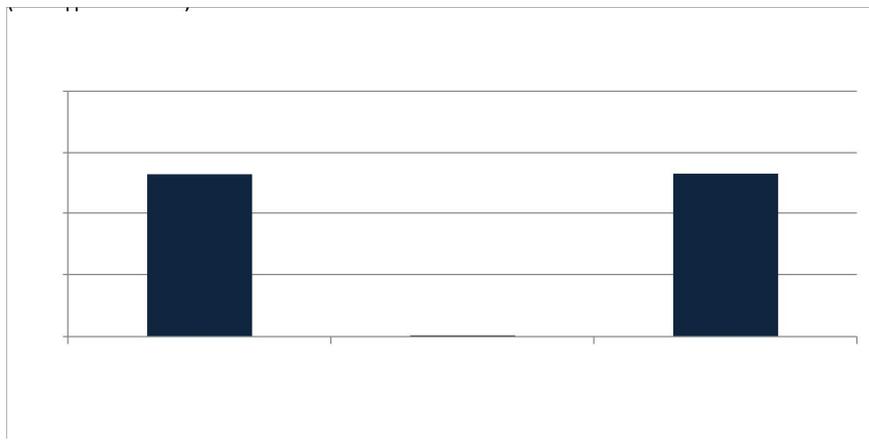
Le aree a maggior utilizzo del sistema on line sono focalizzate nelle aree di pianura attorno ai capoluoghi, **con 24 enti che si attestano al 100%**, grazie alla scelta di rendere l'iscrizione on line obbligatoria. Questi Enti prevedono spesso un servizio di facilitazione agli utenti, ai quali si sono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

## Tasso di risposta

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



## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



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

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

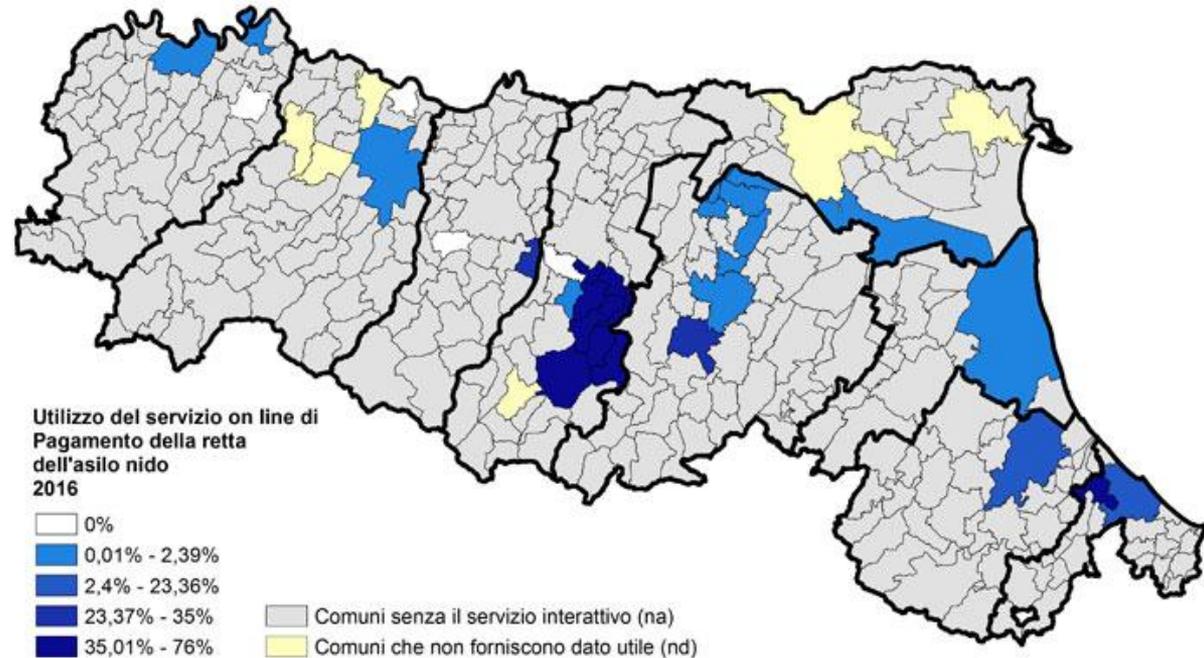
Il **confronto con l'anno precedente, possibile per 58 Comuni**, evidenzia **l'incremento generale delle iscrizioni on line (+9pp)** dovuto all'uso della piattaforma autonoma. In valore assoluto, le domande totali sono aumentate, così come, in parallelo, quelle presentate on line, mentre le richieste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

## ELEMENTI DI CRITICITA'

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

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

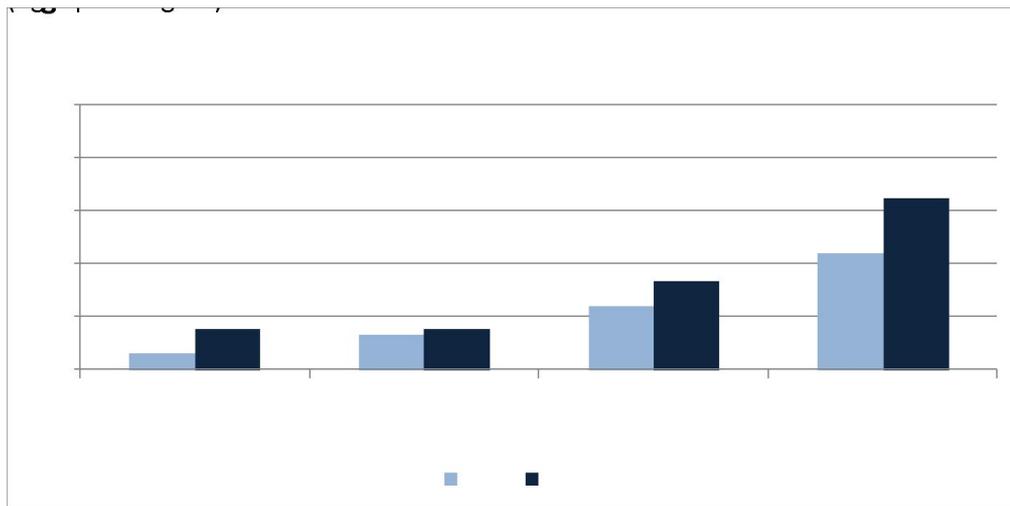
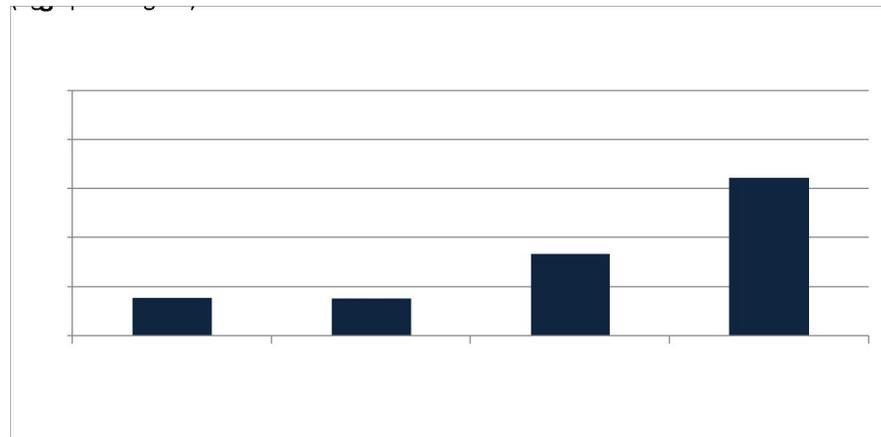
La distribuzione territoriale dei Comuni per livello di utilizzo del servizio è a macchia di leopardo con i casi più interessanti e con medie più elevate presenti nella provincia di Modena, ed in particolare negli 8 comuni dell'Unione Terre di Castelli (56%). **Il primato spetta a Santarcangelo di Romagna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



## Tasso di risposta

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

## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



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

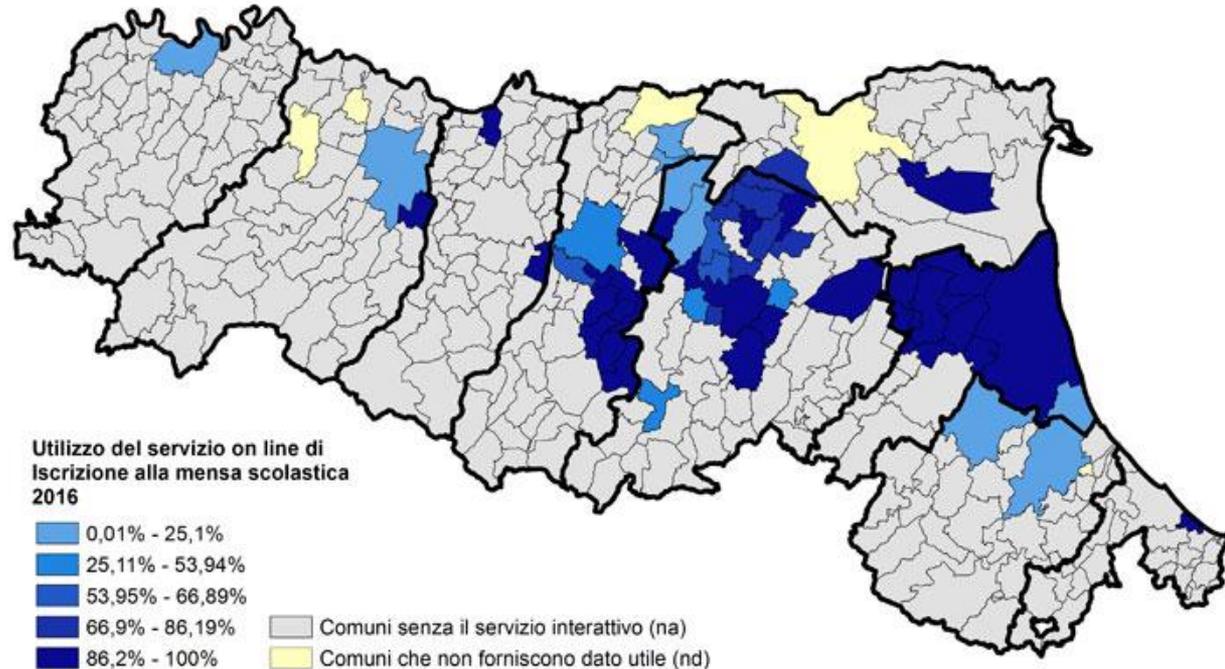
Il numero complessivo di pagamenti ricevuti è stato pari a circa 58.000 unità, **di cui effettuati on line circa 3.700 (6,4% del totale)**. I sistemi di **home banking sono stati quelli più utilizzati** con 1.954 pagamenti che rappresentano la **quota del 3% del totale**.

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

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

## Tasso di risposta

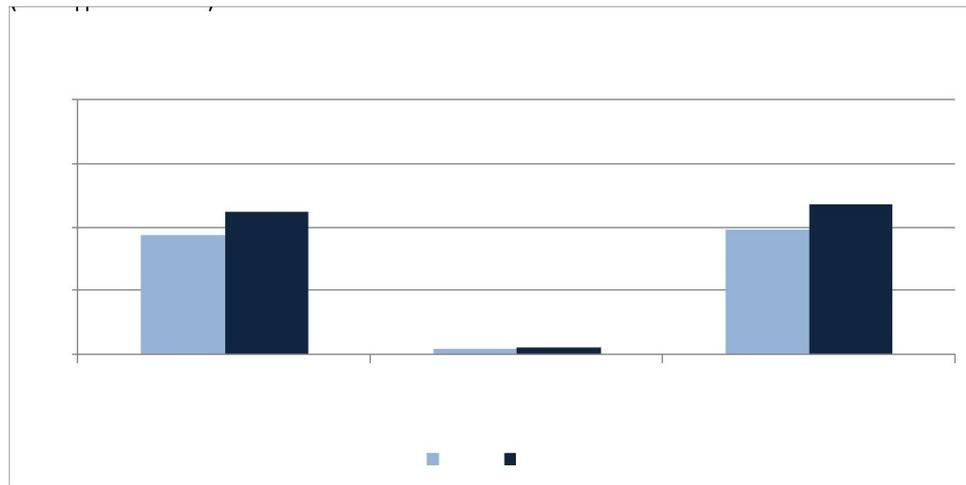
I Comuni contattati sono stati 63, di cui il 92% ha fornito dati utili alla misurazione, in calo di 4 pp rispetto allo scorso anno.



## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



## Iscrizione alla mensa scolastica



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

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

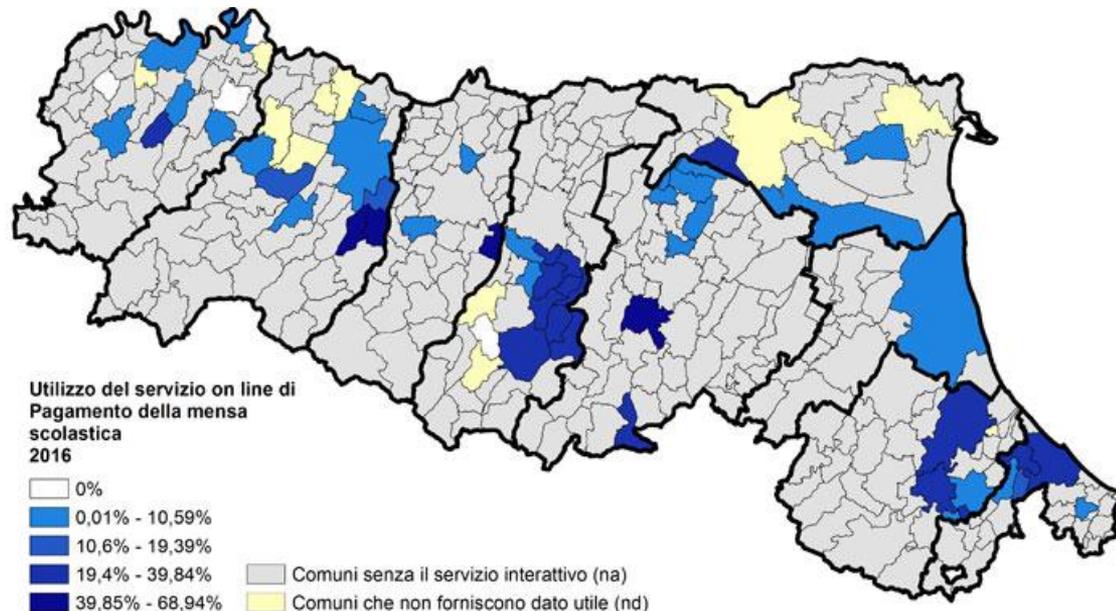
Il **confronto con l'anno precedente è possibile per 57 Comuni** e presenta una **crescita dei casi on line rispetto al 2015, grazie soprattutto alle piattaforme autonome (+9pp)**, a fronte peraltro di un **dato complessivo di richieste simile** (solo +250 domande circa).

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

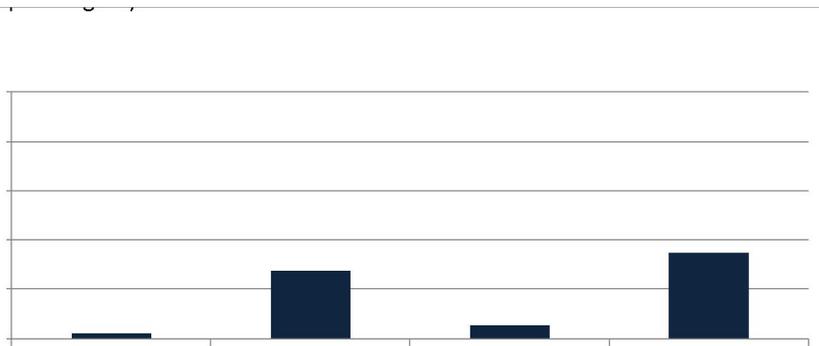
Il servizio viene erogato prevalentemente con la piattaforma regionale PayER.

## Tasso di risposta

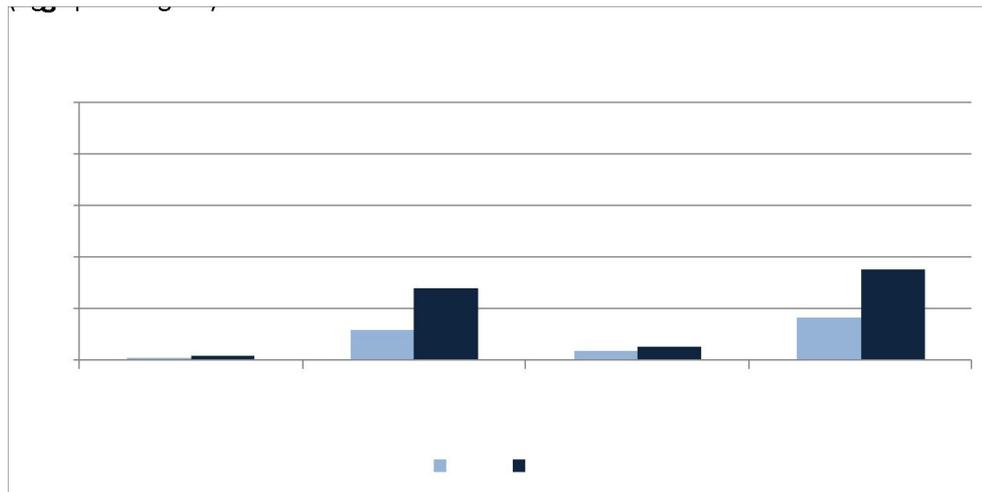
I Comuni contattati sono stati 64, di cui l'81% ha fornito dati utili, in calo di 4 pp rispetto allo scorso anno.



## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



## Pagamento della mensa scolastica



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

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

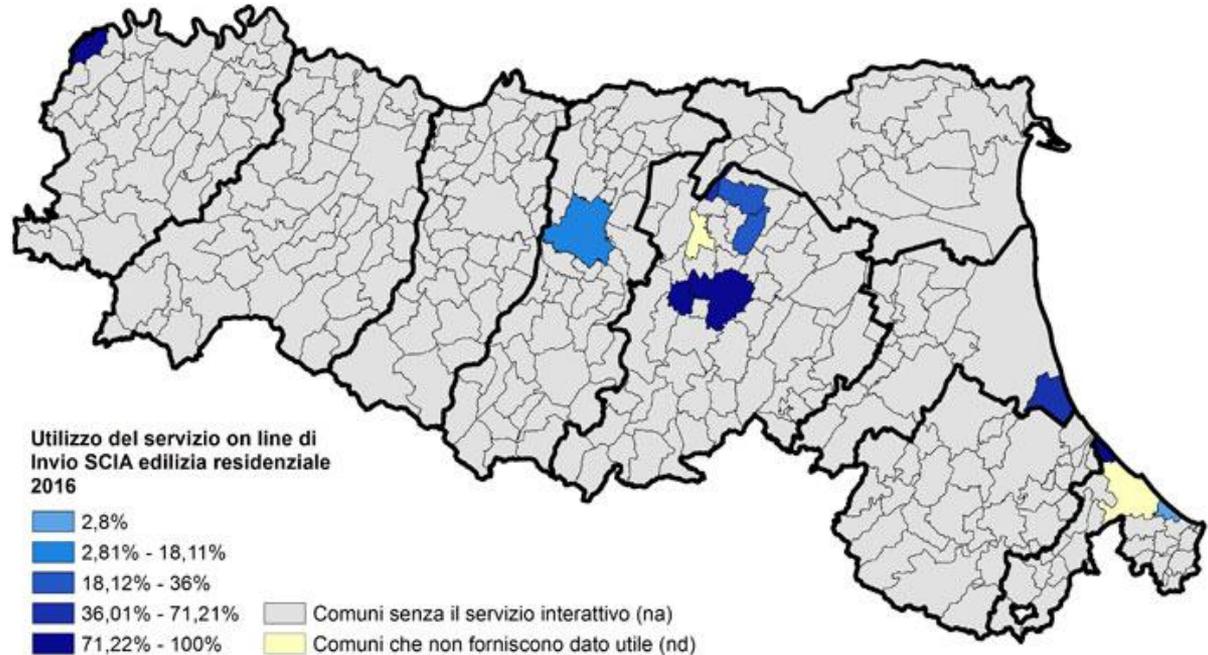
Il **confronto con l'anno precedente, possibile per 52 Comuni**, evidenzia un aumento di **7 pp di utilizzo delle piattaforme autonome** ed una sostanziale staticità dell'uso delle piattaforme regionali (messe a disposizione nei comuni più piccoli).

## ELEMENTI DI CRITICITA'

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

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

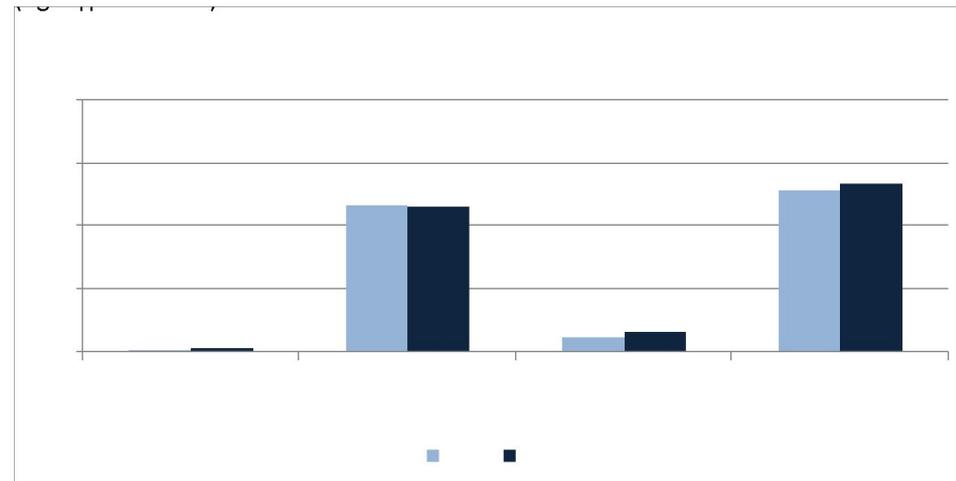
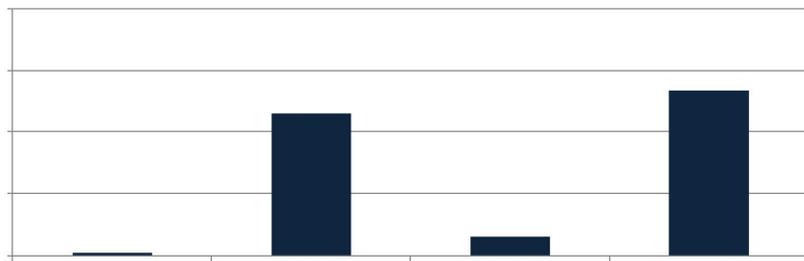
Il servizio viene erogato utilizzando prevalentemente la piattaforma regionale SIEDER.



## Tasso di risposta

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

## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



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

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

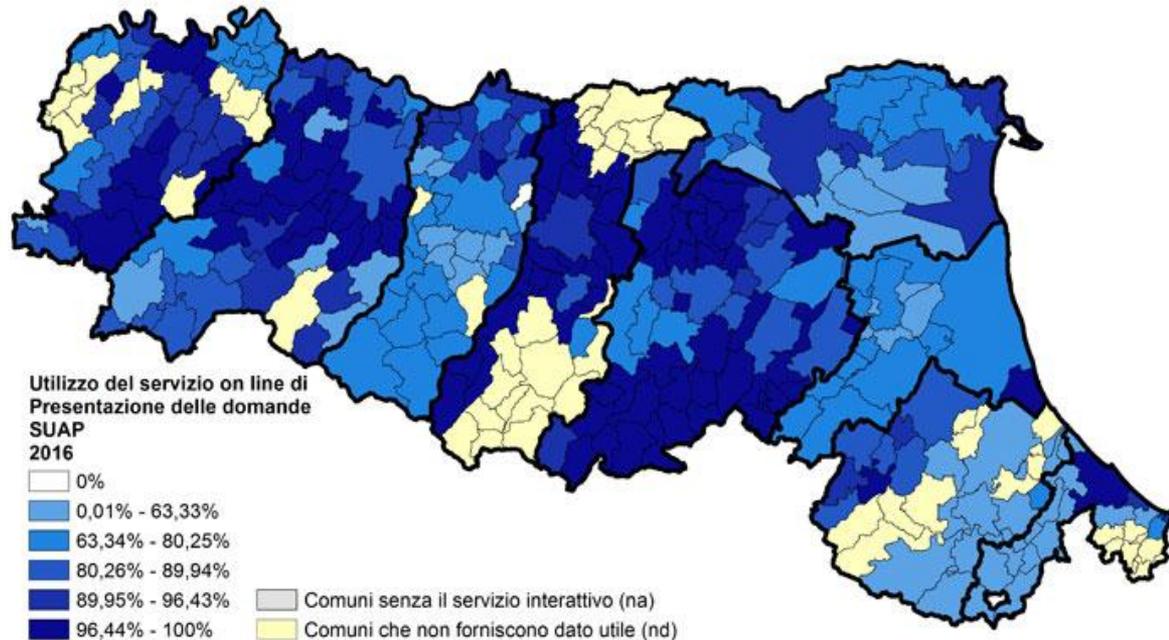
Il **confronto con il 2015 riguarda solo 10 Comuni**, di cui 8 che usano la piattaforma regionale e 4 che usano la piattaforma autonoma. Si verifica un incremento complessivo delle pratiche on line, in particolare dovuto a quelle inviate via mail o pec. Si rileva comunque un **timido aumento delle domande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

## ELEMENTI DI CRITICITA'

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

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

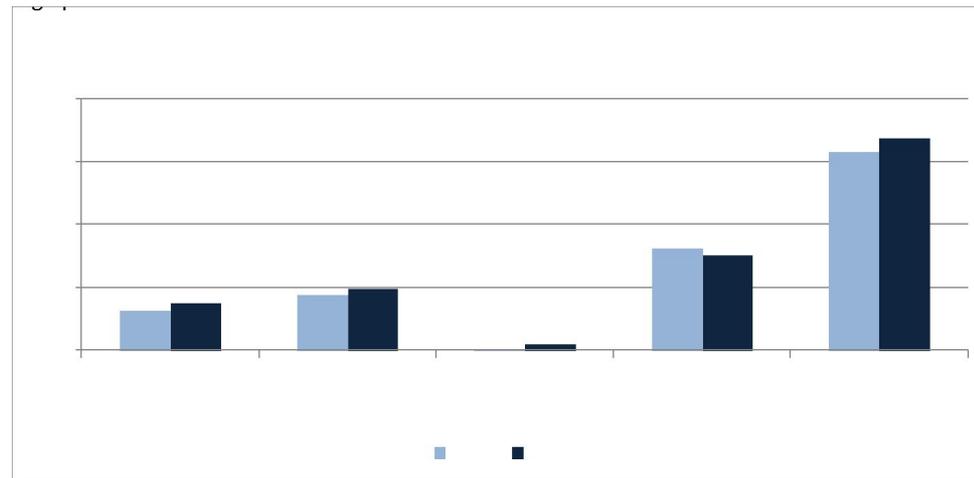
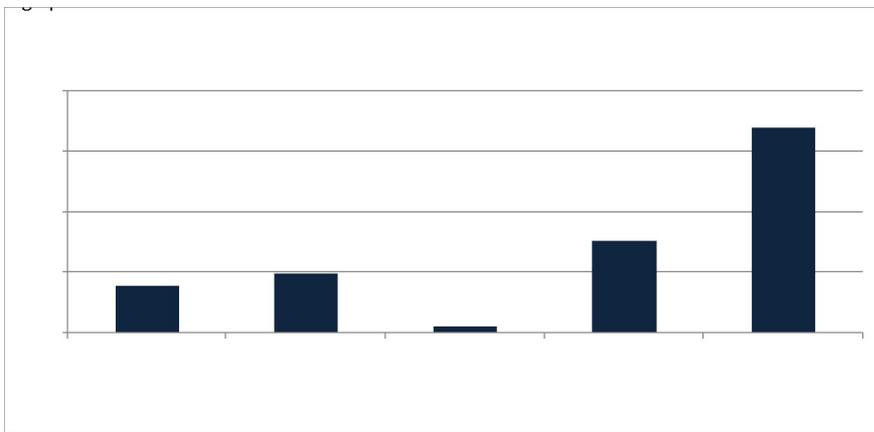
Il livello di utilizzo del servizio è elevato in buona parte del territorio regionale, fino al 100% di gestione on line, ma **risulta essere molto diversa** la consistenza del numero di domande: si va dalle 4 domande di Rolo alle 3.009 di Carpi.



## Tasso di risposta

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

## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



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

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

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

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

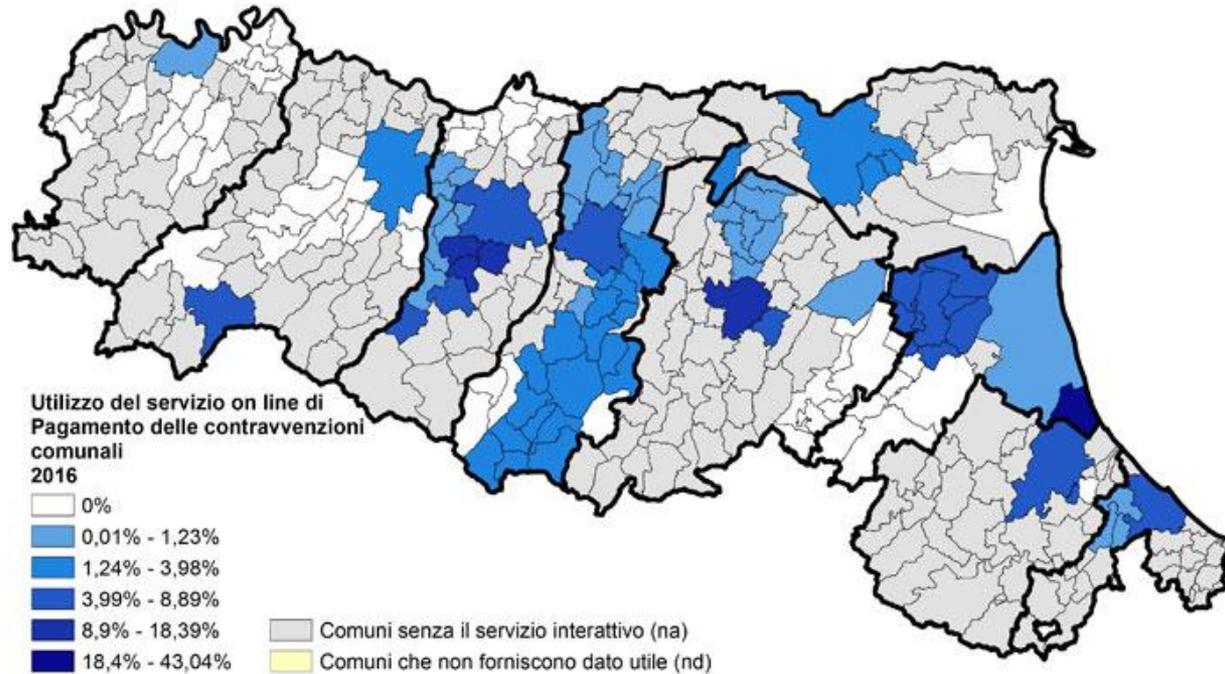
## ELEMENTI DI CRITICITA'

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

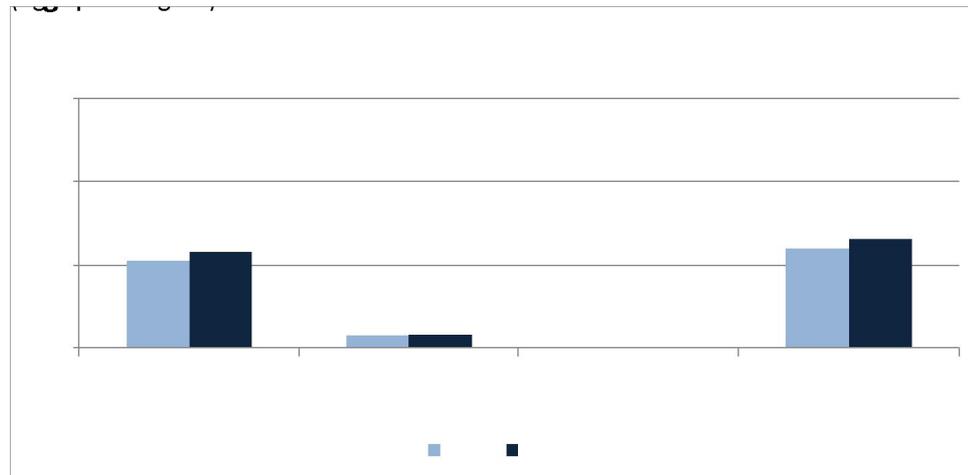
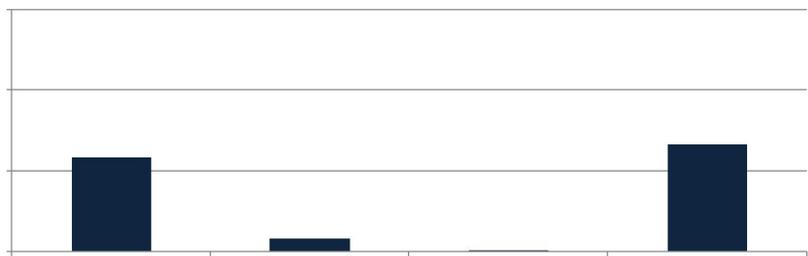
I dati di maggiore interesse in merito all'utilizzo del servizio on line sono variamente distribuiti sul territorio, mentre a Modena l'andamento appare più omogeneo. Il dato migliore è quello di **Cervia (RA)**, con il **43% delle contravvenzioni pagate on line** sul totale pagato nel 2016.

## Tasso di risposta

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



## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



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

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

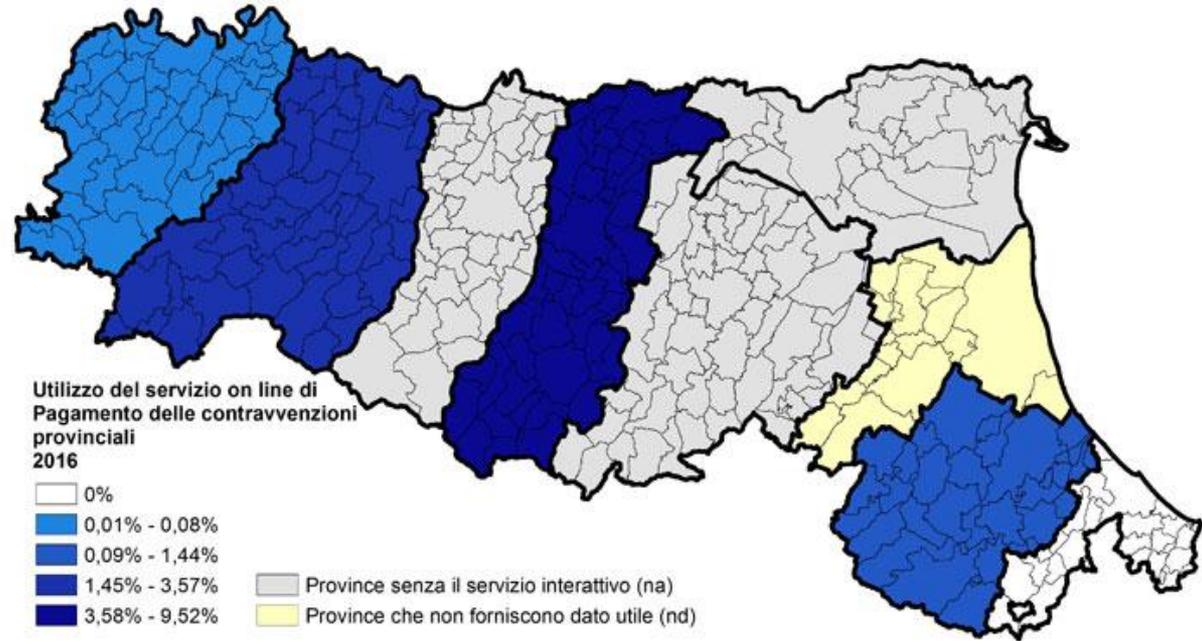
Si deve evidenziare, prima di effettuare il confronto, **un elemento proprio di questo servizio: il passaggio dalla precedente piattaforma CNER burò all'attuale Payer che non si è ancora definitivamente completato.** Ciò fa sì che i dati da considerare per il confronto sono quelli di **170 Comuni**,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

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

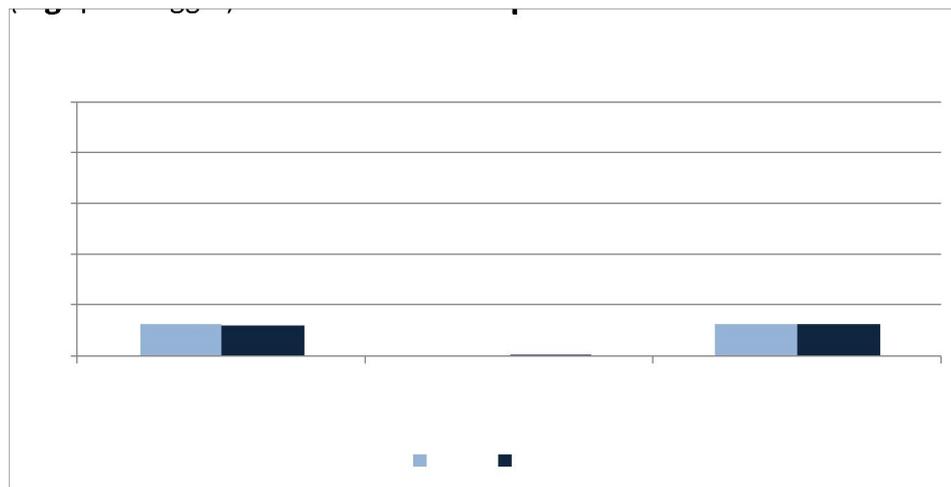
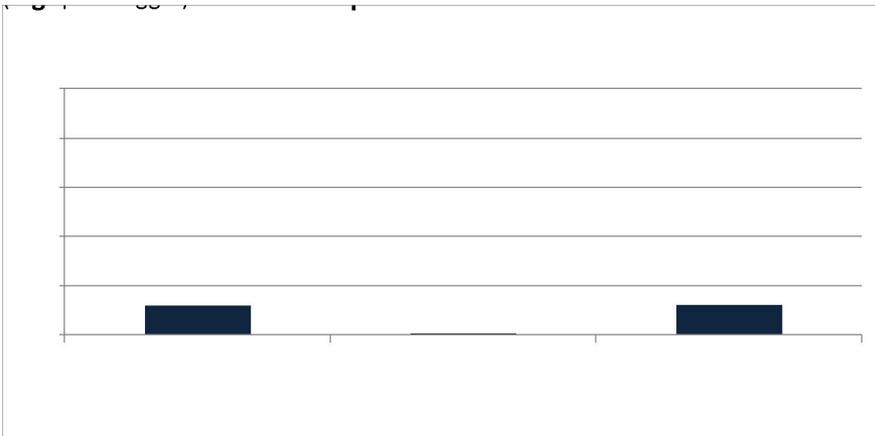
Il servizio viene erogato utilizzando esclusivamente la piattaforma regionale PAYER.

### Tasso di risposta

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



## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



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

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

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

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

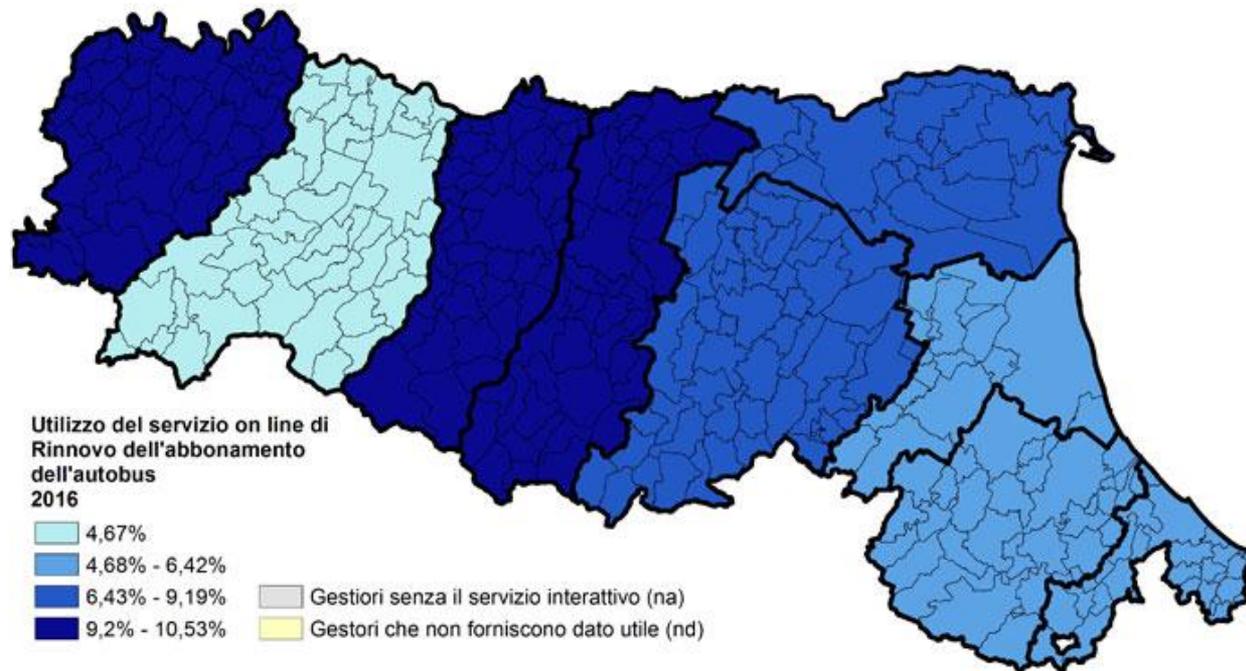
gestori sono:

PC-RE-MO = SETA

PR= TEP

BO-FE = TPER

RA-FC-RN = START ROMAGNA

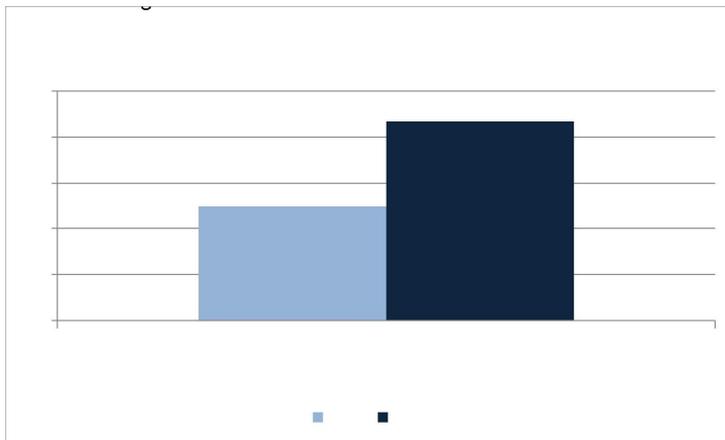


## Tasso di risposta

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

# Rinnovo dell'abbonamento dell'autobus

## DATI REGIONALI 2016 E CONFRONTO OMOGENEO



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

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

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

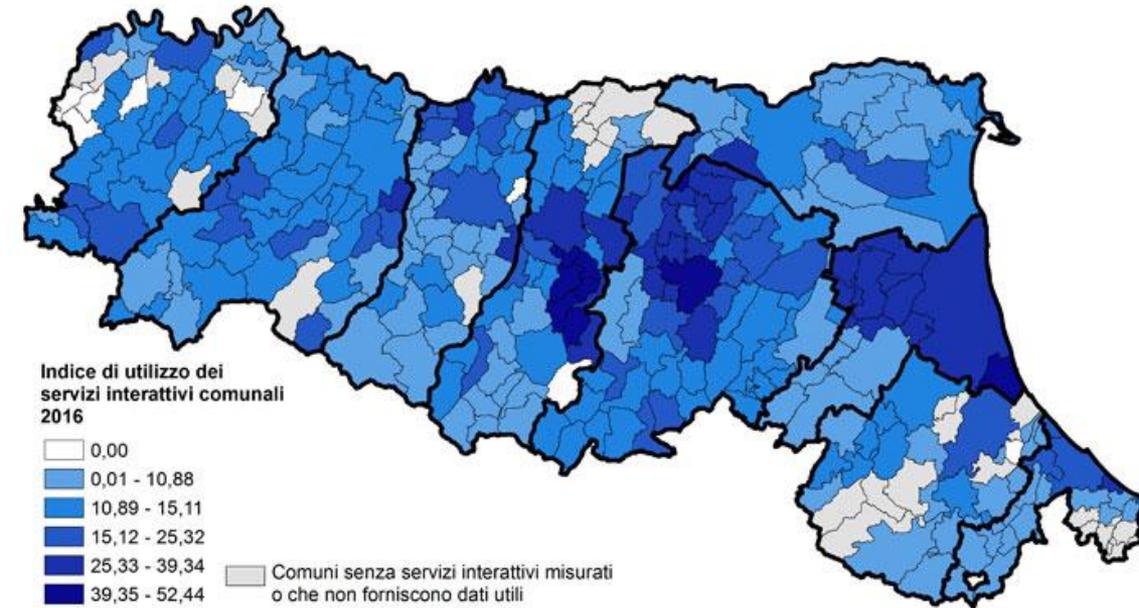
## METODOLOGIA

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

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

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

# INDICE DI UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI COMUNALI



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

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

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

# INDICE DI UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI COMUNALI

## CONFRONTO 2015-2016

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

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

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

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

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

A blue-toned background image featuring a smartphone, a computer keyboard, and a globe, with glowing white lines representing digital connections and data flow.

# INNOVAZIONE DIGITALE 2017

Wifi, app, open data, biblioteche come punti di diffusione della conoscenza digitale nel territorio regionale

## GLI ELEMENTI DI INNOVAZIONE DIGITALE

- L'innovazione digitale delle PA è misurata attraverso la rilevazione degli «elementi» di innovazione digitale (wi-fi pubblici, app, open data ecc.), rilevati nei siti web istituzionali dei 333 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 ER WIFI 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 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®
- I dati sono stati rilevati fra maggio e agosto 2017.

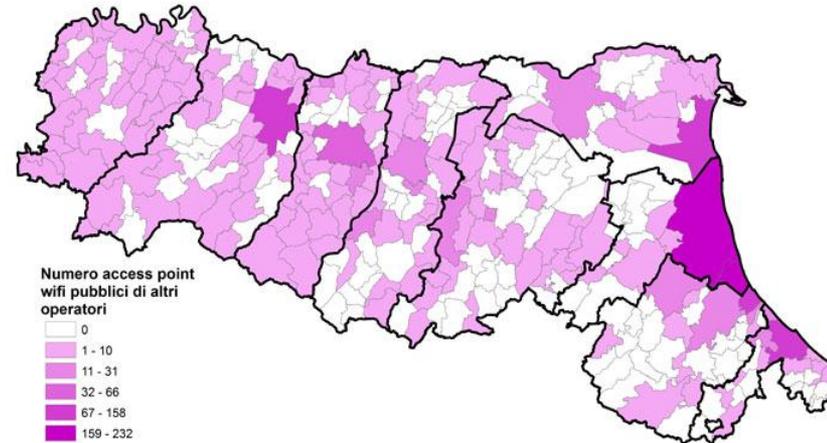
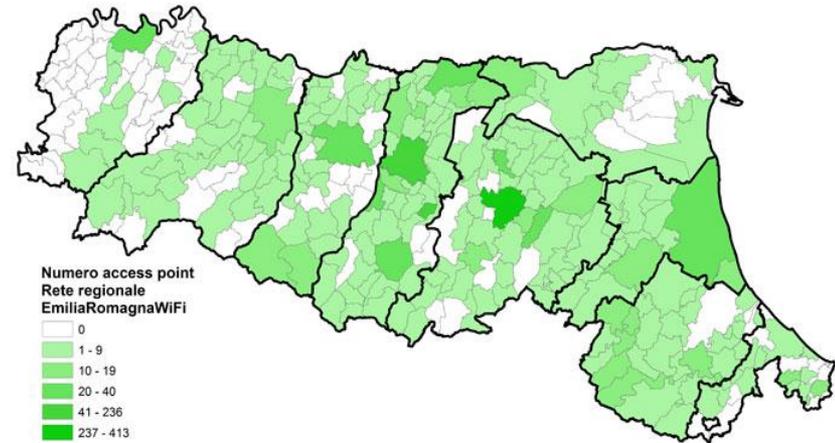
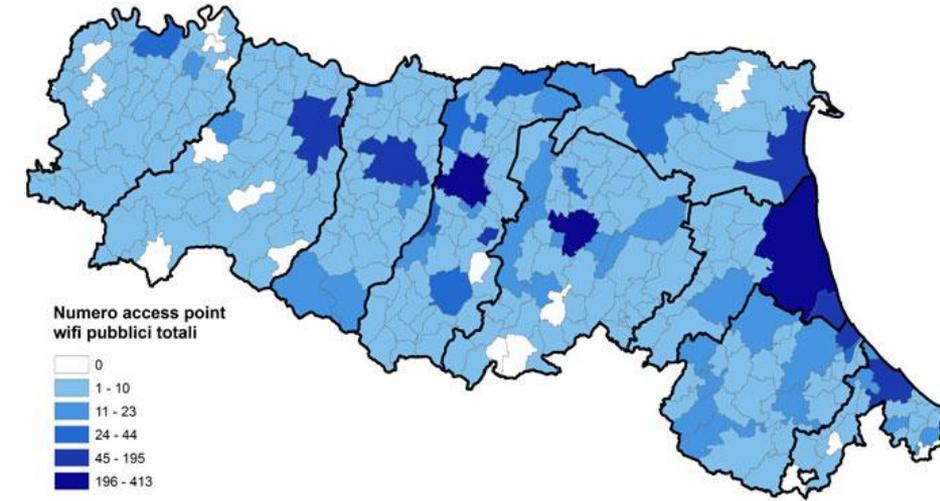
<b>Classe dimensionale</b>	<b>Descrizione</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Comuni micro	fino a 3.000 abitanti	81	81	84	85
Comuni piccoli	da 3.000 a 5.000 abitanti	58	59	56	55
Comuni medi	da 5.000 a 15.000 abitanti	138	137	137	136
Comuni medio-grandi	da 15.000 a 50.000 abitanti	43	43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

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

I punti della **rete EmiliaRomagnaWiFi** sono rappresentati dal numero di access point wi-fi accesi da Lepida (che fornisce il dato); Ervet monitora i punti wi-fi messi a disposizione da enti pubblici e/o da altri soggetti in collaborazione con enti pubblici con altri operatori diversi da Lepida. Per questi, si considera che un punto pubblico equivalga ad un access point wifi. Il metodo è stato adottato per la prima volta nel 2017 e non consente una comparazione con gli anni precedenti.

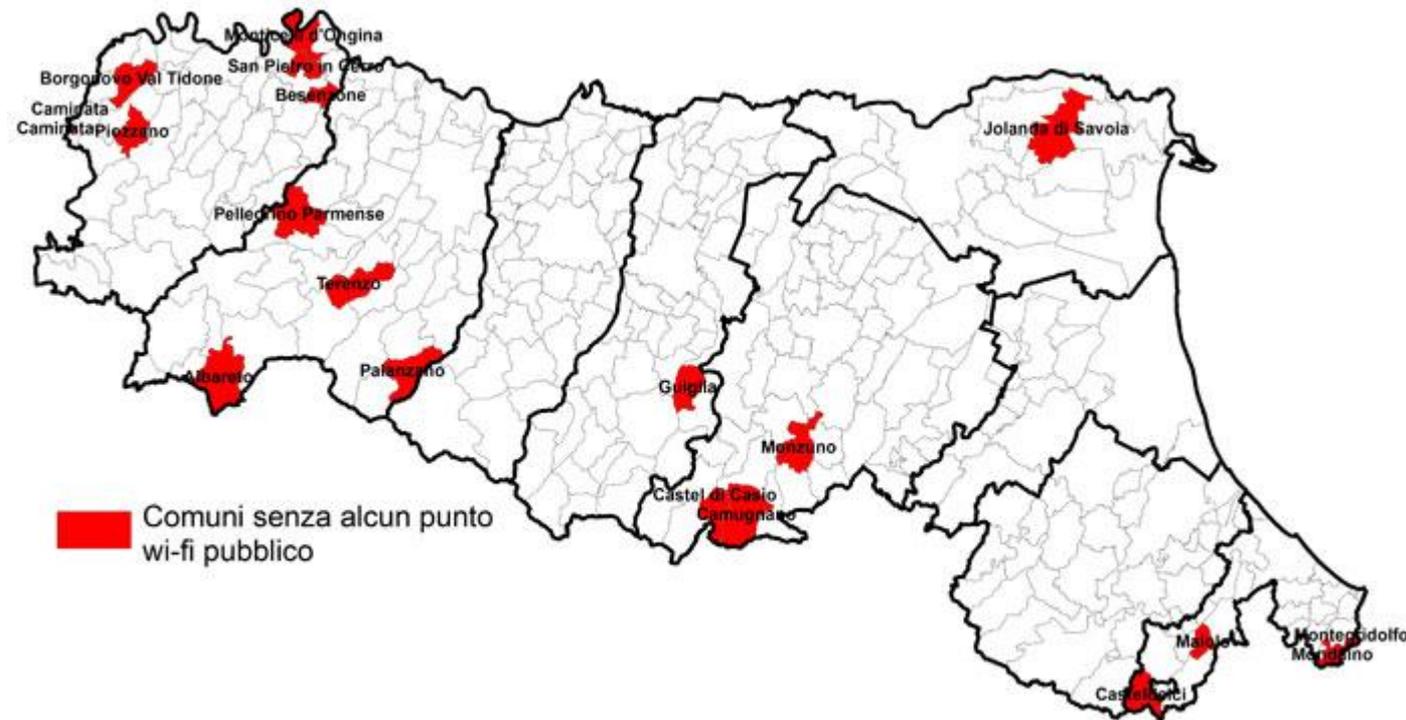
La mappa interattiva di tutti i punti coperti da Wi-fi in Emilia-Romagna (opportunamente georeferenziati) è disponibile in <http://mappawifi.ervet.it> dove è anche possibile segnalare nuovi punti, errori di localizzazione, ecc.

La mappa dei punti esistenti della rete EmiliaRomagnaWiFi (Lepida) è disponibile in <http://wifi.lepida.it/>

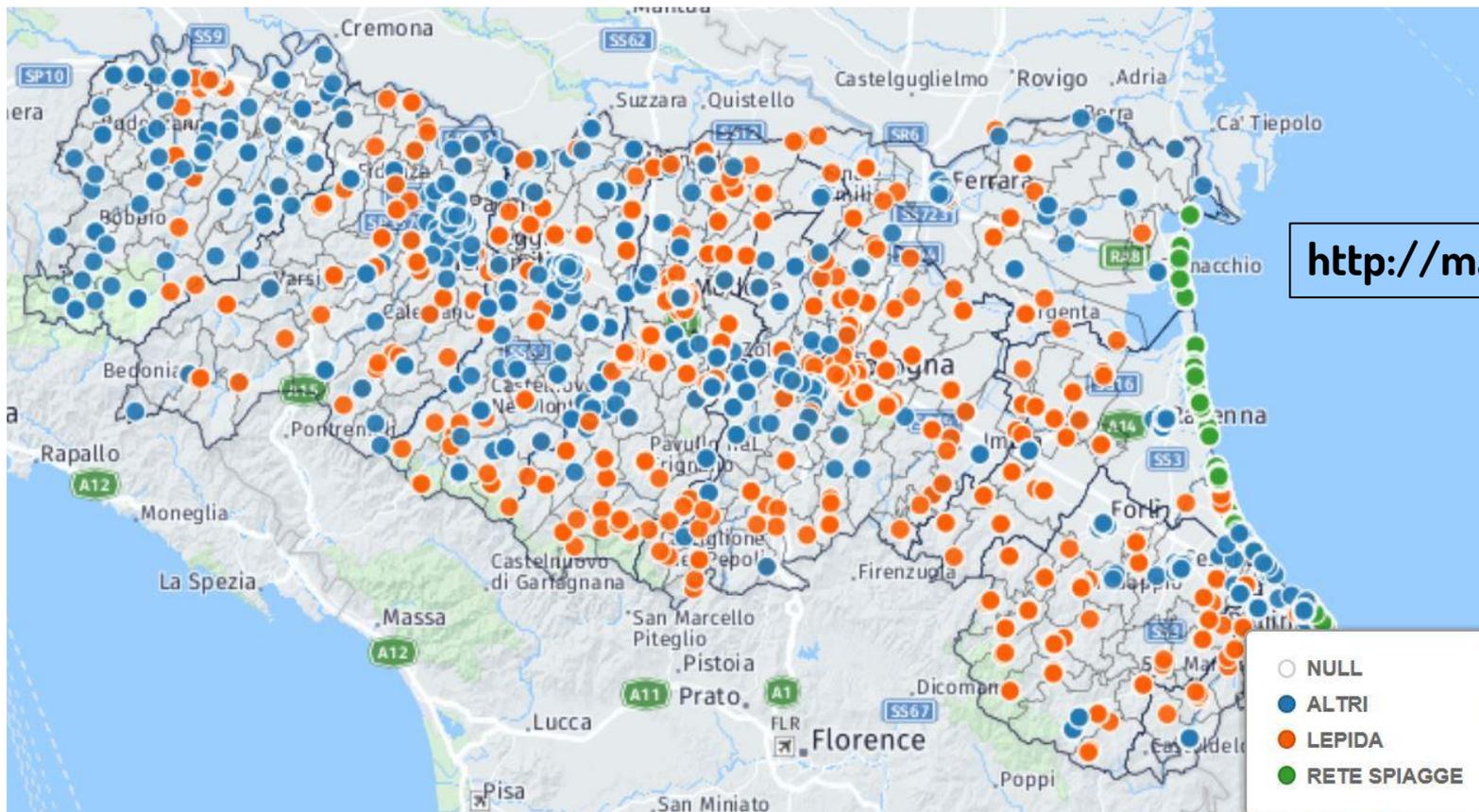


Gli access point wi-fi pubblici in Emilia-Romagna sono **3.513**. Di questi, **1.838** costituiscono la rete «EmiliaRomagnaWiFi», implementata dalla Regione con il supporto di Lepida. I rimanenti **1.675** sono stati messi a disposizione da enti pubblici e/o soggetti privati in collaborazione con enti pubblici, con altri operatori. **Sulla costa sono prevalenti quelli creati dagli operatori balneari.**

Nel piacentino e nella parte più orientale del ferrarese la diffusione di wi-fi pubblici si deve soprattutto ad iniziative autonome degli enti locali con soggetti diversi da Lepida **(dati al 22 agosto 2017)**.



**19 comuni** (erano **30 nel 2016**) non hanno ancora punti **Wi-fi pubblici**; in questi Comuni risiedono circa **43.450 emiliano-romagnoli** (erano 82.300 nel 2016), pari all'1% popolazione regionale nel 2017

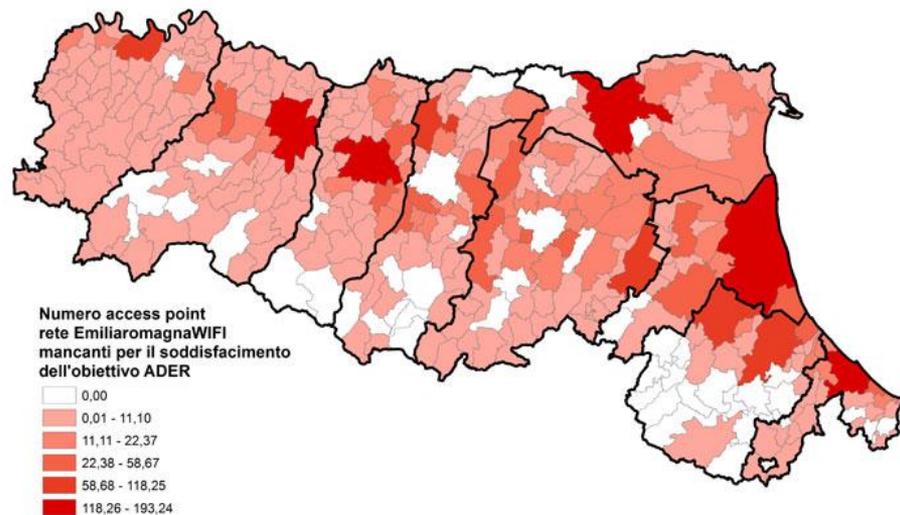
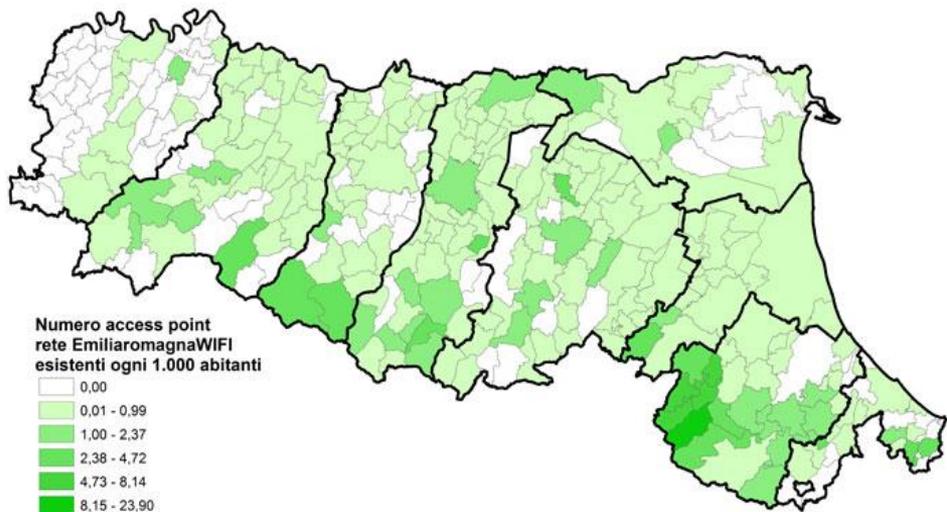


<http://mappawifi.ervet.it/>

Numero punti  
pubblici  
presenti: **2.560**  
  
al **22/8/2017**

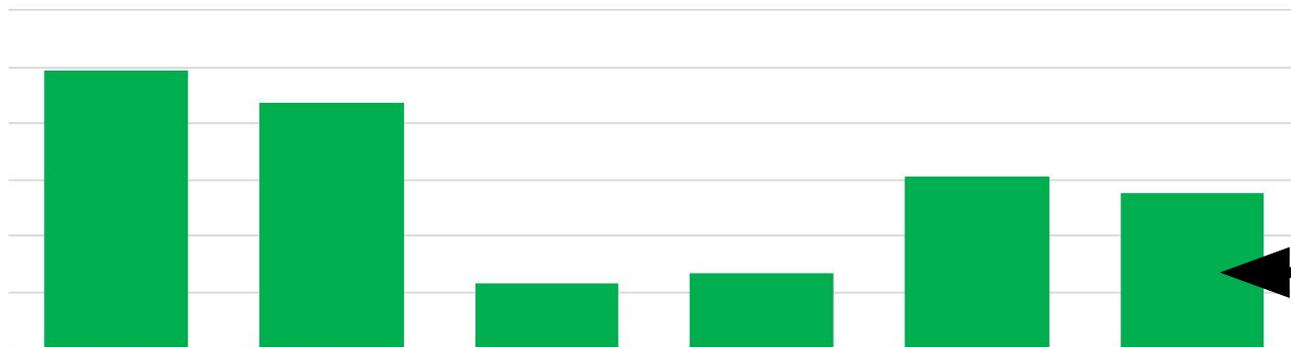
- NULL
- ALTRI
- LEPIDA
- RETE SPIAGGE

L'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna ADER si è posta come obiettivo al 2020 la copertura del territorio regionale con almeno **1 punto Wi-fi pubblico della rete «EmiliaRomagnaWiFi» ogni 1.000 abitanti**



**L'OBIETTIVO E' GIA' STATO RAGGIUNTO IN 46 COMUNI EMILIANO-ROMAGNOLI, FRA CUI BOLOGNA E MODENA  
Parma, Reggio nell'Emilia e Ravenna solo i comuni con la maggiore mancanza rilevata (> 150)**

EmiliaRomagnaWiFi 



46 Comuni su 333  
totali

Il livello di soddisfazione dell'obiettivo ADER è maggiore nei comuni piccoli, dove i residenti sono pochi e bastano meno access point wifi attivati per raggiungere l'obiettivo. I Comuni grandi, pur avendo un'attuazione limitata hanno comunque un livello migliore dei **Comuni medi e medio-grandi, che diventano quindi la priorità su cui intervenire, unitamente a parte dei comuni capoluogo** dove si registra il maggior numero di access point wi-fi mancanti per raggiungere l'obiettivo ADER.

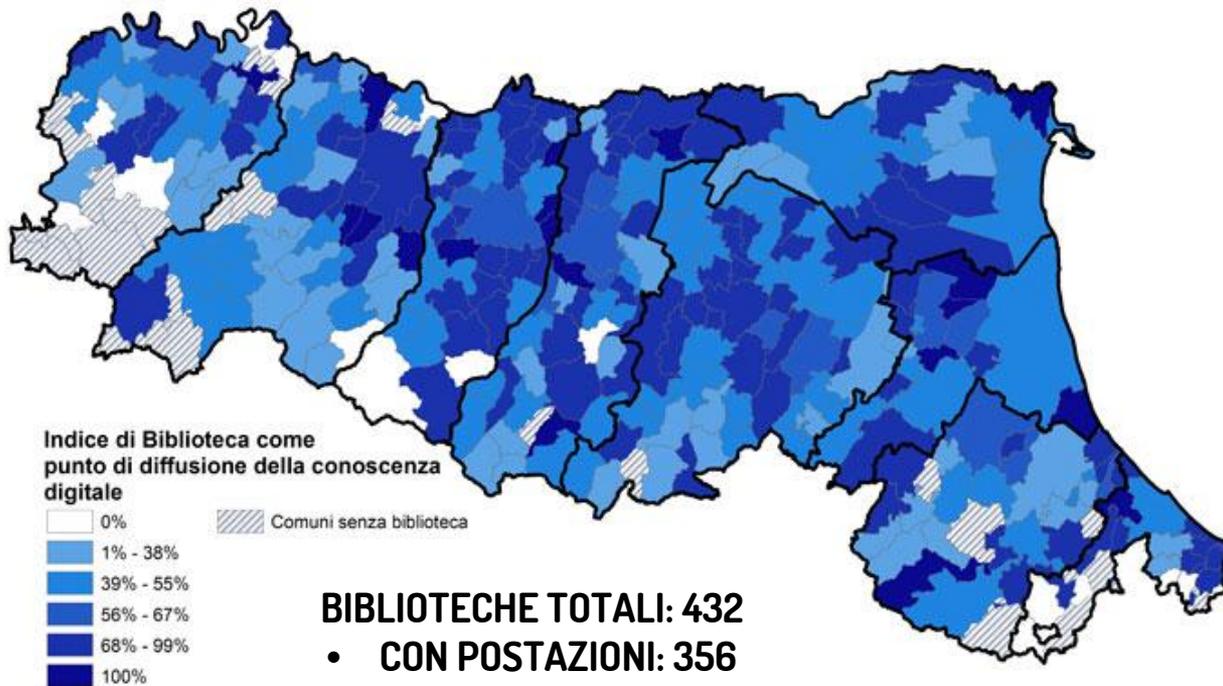
# Le biblioteche come punti di diffusione della conoscenza digitale

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 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

# Le biblioteche come punti di diffusione della conoscenza digitale



**BIBLIOTECHE TOTALI: 432**

- **CON POSTAZIONI: 356**
- **CON WI-FI: 282**
- **CON FACEBOOK: 234**
- **CON FACILITAZIONE: 77**

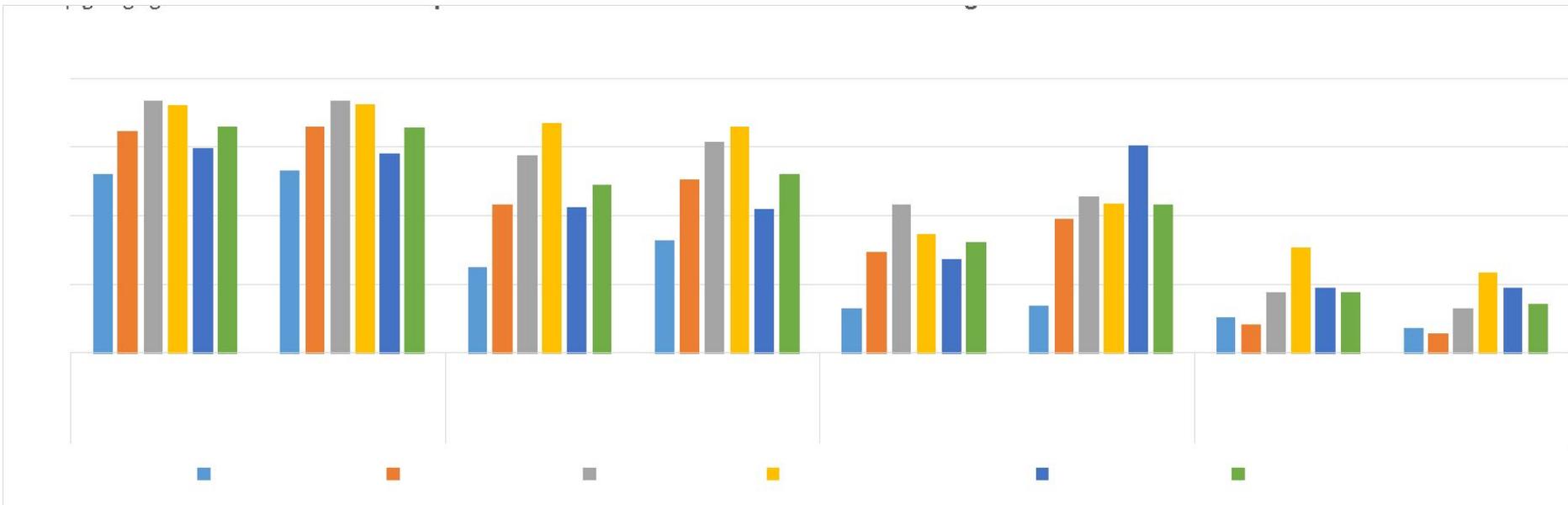
**19 Comuni** hanno **tutte le biblioteche** del loro territorio **con tutte le dimensioni** analizzate soddisfatte.

Il territorio tende ad avere comunque un buona copertura dei 4 elementi considerati.

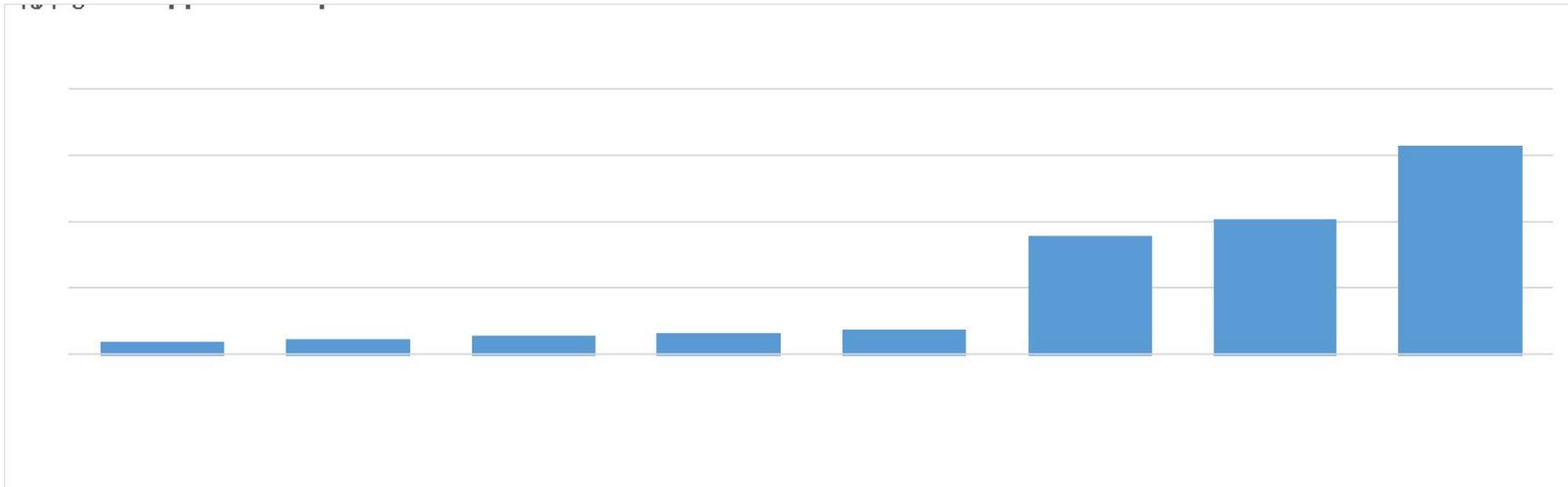
**17 Comuni** hanno tutte le biblioteche **prive di tutte le dimensioni analizzate.**

**26 Comuni non sono dotati di biblioteca** o di un punto di lettura decentrato.

# Le biblioteche come punti di diffusione della conoscenza digitale

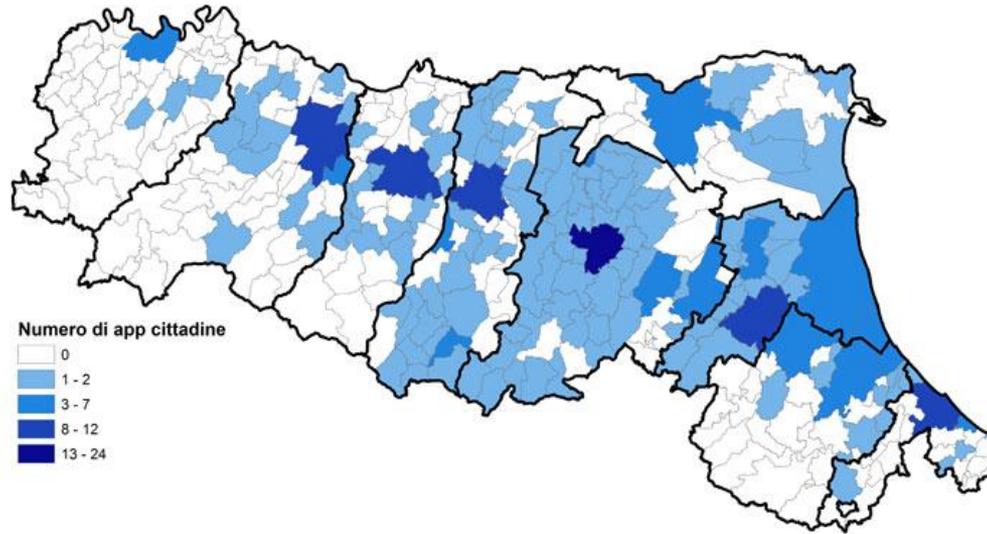


L'indice è decisamente influenzato, per tutte le dimensioni comunali, dalla **disponibilità di postazioni internet per navigare** e dalla **copertura wifi**. Diversamente che per altre misurazioni, anche i **comuni di minore dimensione evidenziano un livello simile a quello degli altri comuni**. La **dimensione nettamente minoritaria**, anche per i comuni di maggiore dimensione, è **l'offerta del servizio di facilitazione digitale**.



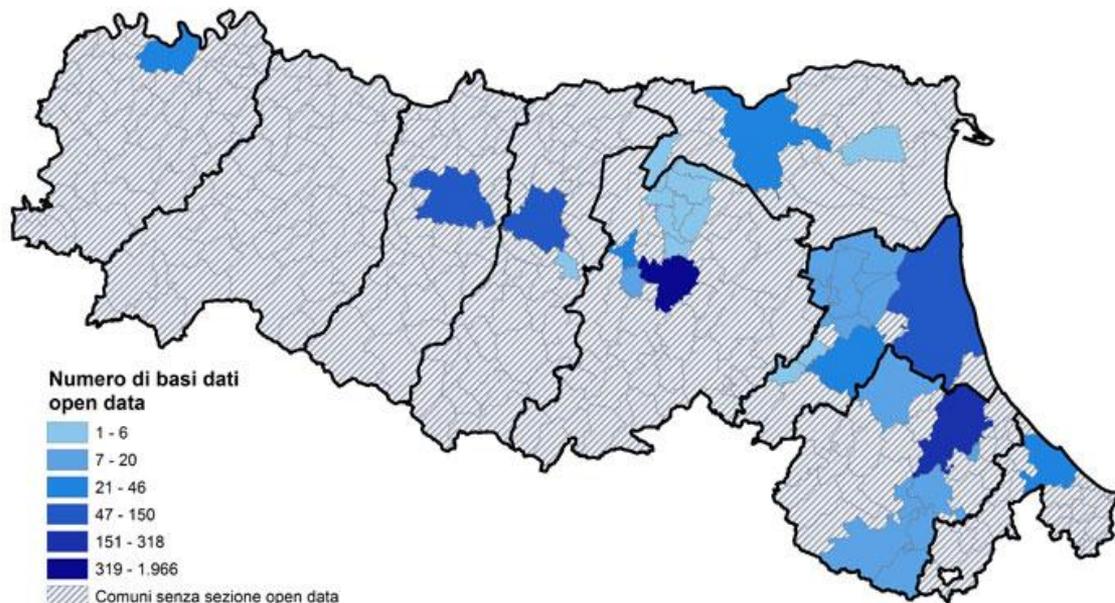
Nel 2017 le app rilevate sia pubbliche che private (l'indagine parte dalla rilevazione di quelle presenti sui siti dei Comuni fino ad analizzare quelle correlate o segnalate) sono **211, 32 in più rispetto all'anno precedente**.

La classificazione per aree tematiche (definita dal gruppo di lavoro e diversa da quella utilizzata dagli app store) vede la prevalenza di quelle relative a turismo e cultura, le app relative alle città e a trasporti e viabilità.



- 146 Comuni (Erano 106 nel 2016) hanno **app «cittadine»**, ossia sono app relative ad un territorio ben definito.
- L'ambito provinciale più coperto è quello di **Bologna**, seguito da **Ravenna** e da **Modena**; l'ambito più sprovvisto è il piacentino.
- **20 comuni** (erano 17 nel 2016) hanno app per pagare la sosta con il cellulare (si tratta prevalentemente di comuni di maggiore dimensione o comuni a vocazione turistica).

Le specifiche materie delle APP cittadine sono: Aeroporto; Assenze dai pasti; Cataloghi libri biblioteche; Customer satisfaction - servizio di trasporto pubblico locale; Eventi di interesse culturale e di spettacolo; Linee trasporto pubblico locale; Luoghi accessibili per disabili; Luoghi di interesse turistico; Luoghi e servizi ; Luoghi storici e della memoria; Menù scolastico; Meteo; Mobilità elettrica; Mobilità in generale; Muoversi a piedi; Muoversi in bicicletta; Pagamento sosta con cellulare; Richiesta intervento / sistemi allerta; Segnalazione di scambio parcheggi fra privati; Segnalazione disservizi / fenomeni degrado urbano; Servizio spazzaneve; Vari servizi sanitari;



I Comuni in Emilia-Romagna che mettono a disposizione basi dati in formato **open data** sono **39, + 20 rispetto al 2016**.

Tutti i **comuni capoluogo** hanno la **sezione open data nel loro sito**.

Degli altri 29 comuni, 5 sono comuni medio-grandi, 19 sono comuni medi, 1 è un Comune piccolo e 4 sono comuni micro. In questi casi, la disponibilità si deve alla pubblicazione nel sito delle Unioni a cui essi appartengono (Valle del Savio, Bassa Romagna, Reno Galliera) oppure in quello della Regione

(<http://dati.emilia-romagna.it/>).

Il numero delle basi dati e la varietà degli argomenti a cui le stesse si riferiscono è molto variegata: **si va dall'unica base dati di Spilamberto (MO) e Cento (FE) alle 1.966 di Bologna**, passando dalle 318 di Cesena e 150 di Modena.



# SOCIAL PA 2017

La presenza della PA locale nei principali social network e l'uso di Facebook

## LA PRESENZA DELLA PA LOCALE NEI SOCIAL NETWORK

- L'indagine sulla presenza della PA locale dell'Emilia-Romagna nei principali Social Network (Facebook, Twitter e Youtube) è condotta per 333 Comuni, 44 Unioni e la Regione. Solo per Facebook la rilevazione è stata estesa anche alle 16 ASL, 9 Province, 4 Aziende di trasporto Locale e 432 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).

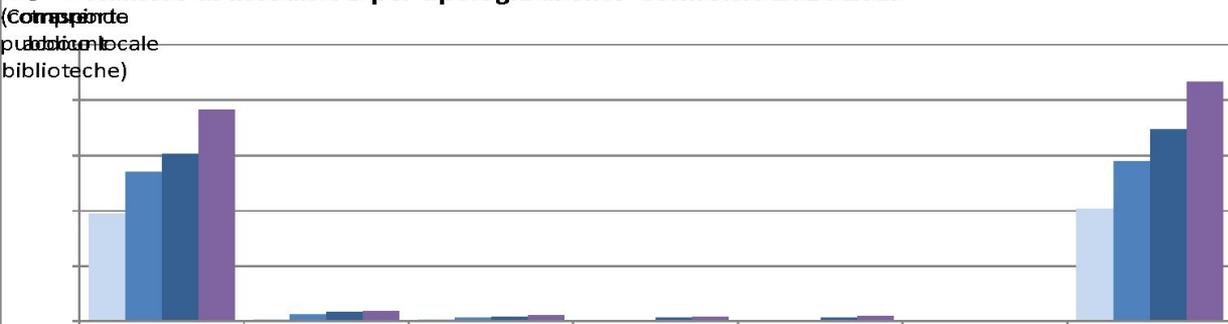
*Note: Il confronto in serie storica relativo al numero di account/canali fanno riferimento all'universo specifico rilevato nell'anno. Fanno eccezione i grafici relativi alla presenza di almeno un account/canale e relativo indice di social networking per i quali è stata effettuata la normalizzazione tra le varie annualità, come indicato specificatamente nel prosieguo. Gli Account FB esplicitamente indicati come intercomunali nella sezione «informazioni» sono stati duplicati 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 duplicata l'informazione di presenza dell'account FB laddove esso è esplicitamente indicato.*

## L'USO DEGLI ACCOUNT GENERALI FACEBOOK DEI COMUNI

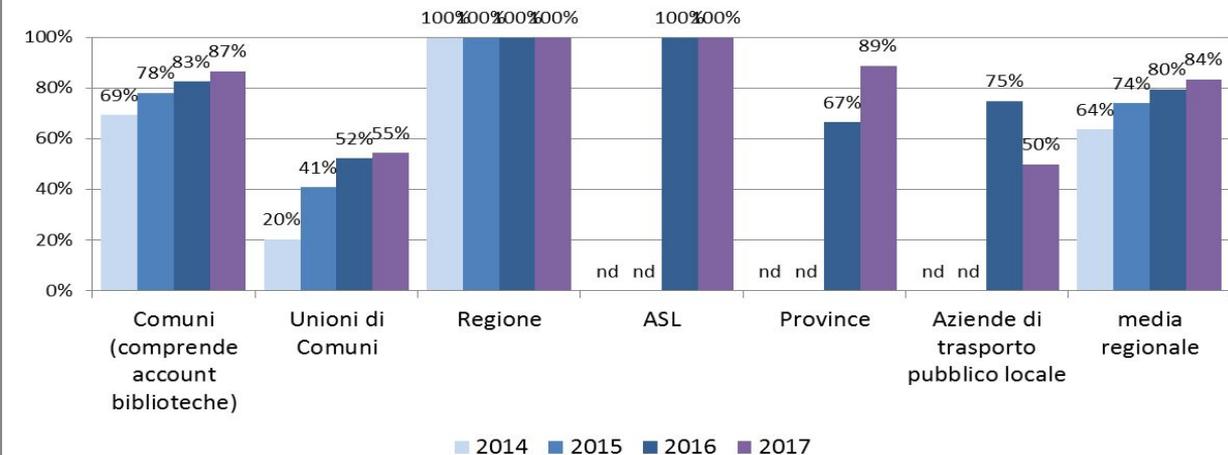
Per gli Account Generali dei Comuni su Facebook si è proceduto anche all'approfondimento dei seguenti aspetti:

- **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).

Numero di account FB per tipologia di ente- confronto 2014-2017



% di presenza FB per tipologia di ente- confronto 2014-2017

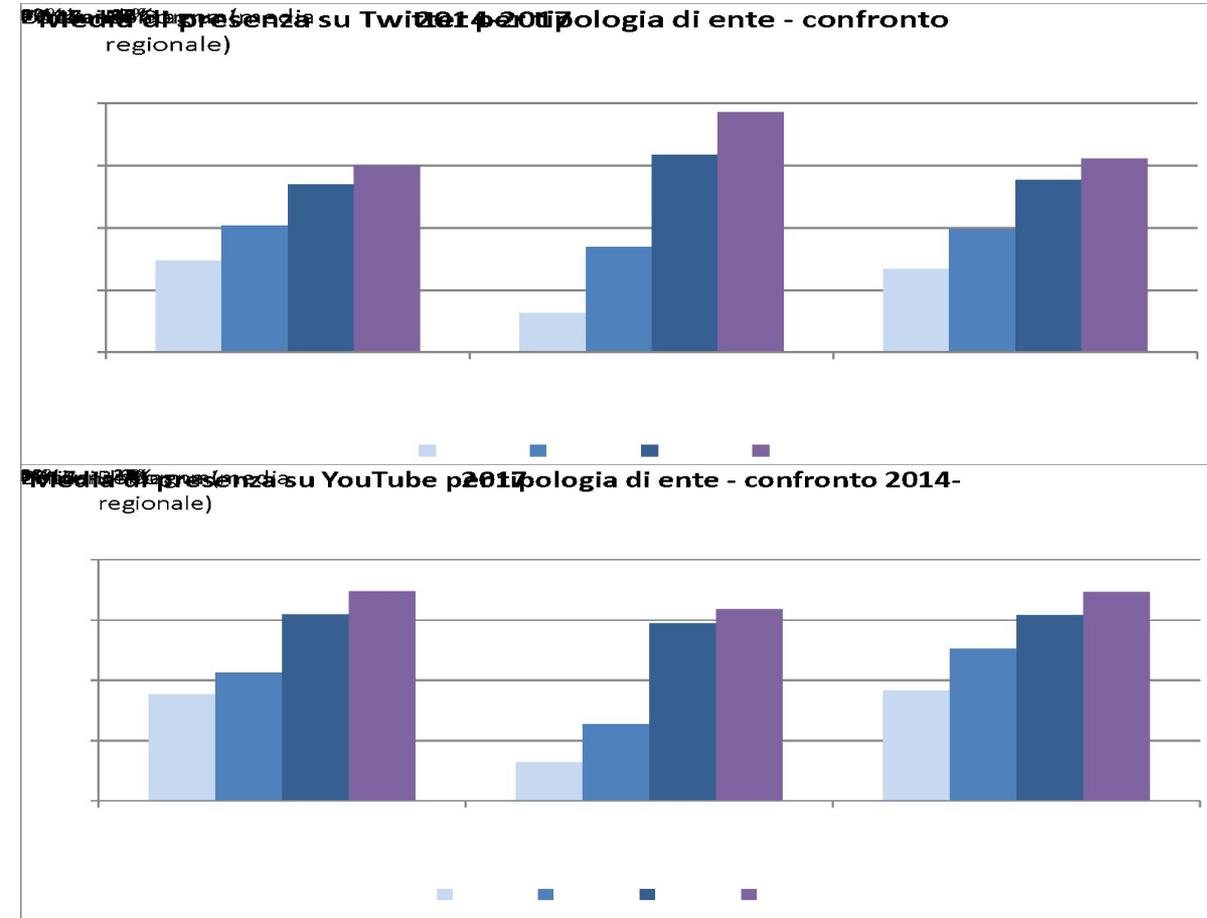


Nel 2017 sono stati rilevati **867 account Facebook**, con un incremento di +25pp rispetto al 2016, essi risultano più che raddoppiati rispetto ai dati 2014.

Cresce anche il **numero di enti che sono presenti su Facebook** con almeno un account: con l'84% la media regionale è **cresciuta di 20pp rispetto al 2014**.

Ben **l'87% dei Comuni emiliano-romagnoli ha ormai un proprio account FB**. In crescita anche il numero delle **Unioni** che ha raggiunto **la soglia del 55%**.

ASL, Province, Aziende di trasporto pubblico locale, rilevate solo dal 2016, vedono una buona copertura.



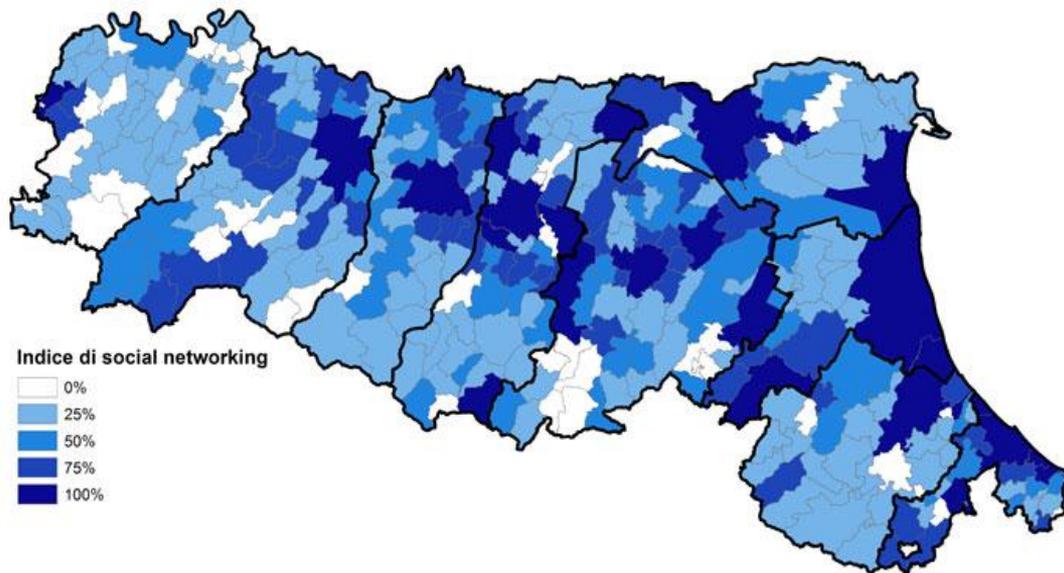
Cresce tra gli enti anche la presenza su altri social network, in particolare Twitter e YouTube con rispettivamente **165 account e 161 canali la presenza media regionale supera il 30%**.

In particolare **cresce la presenza di Twitter presso le Unioni di Comuni**, ciò è dovuto anche ai nuovi account delle Polizie Municipali, la cui funzione molto spesso è svolta a livello intercomunale. Il dato di presenza dei Comuni e delle Unioni di Comuni si è molto allineato nel tempo, raggiungendo un buon grado di uniformità.

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

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

## 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 2017 la media regionale raggiunge il 41% (+4pp)**

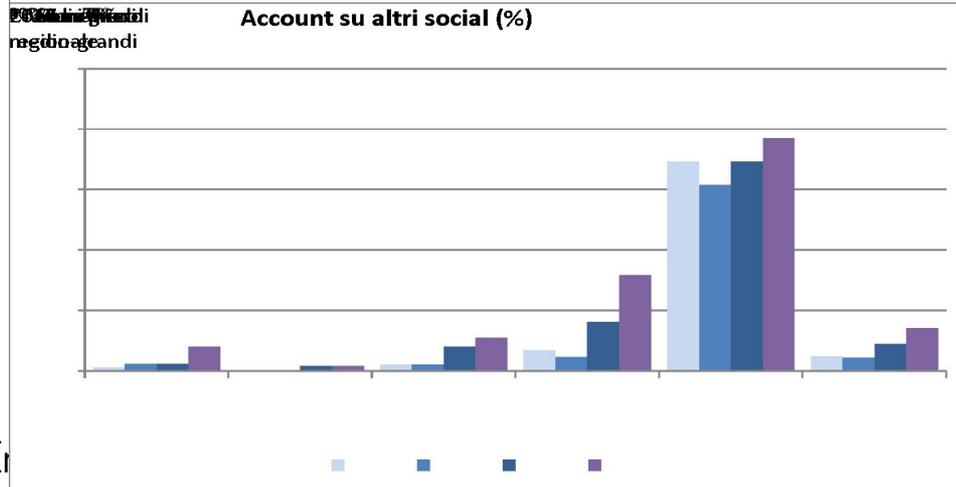
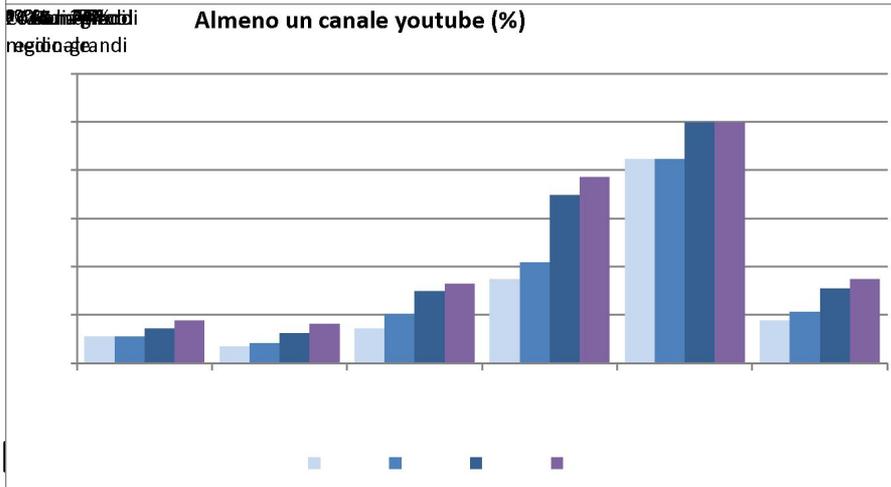
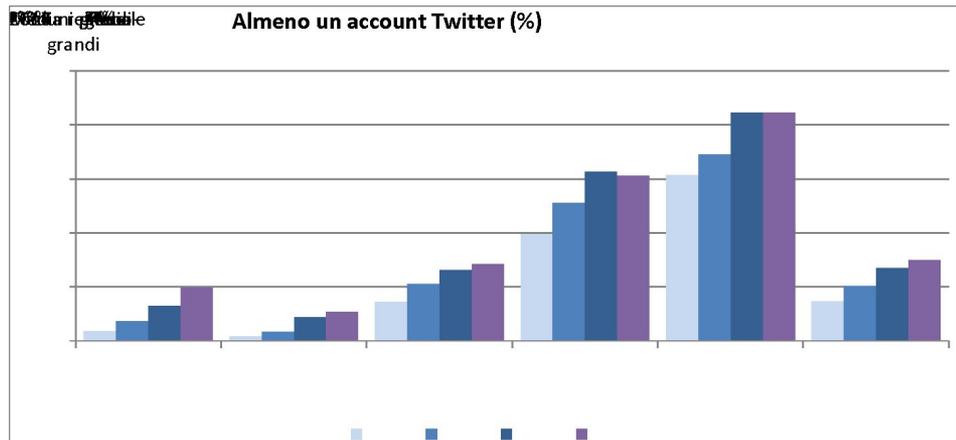
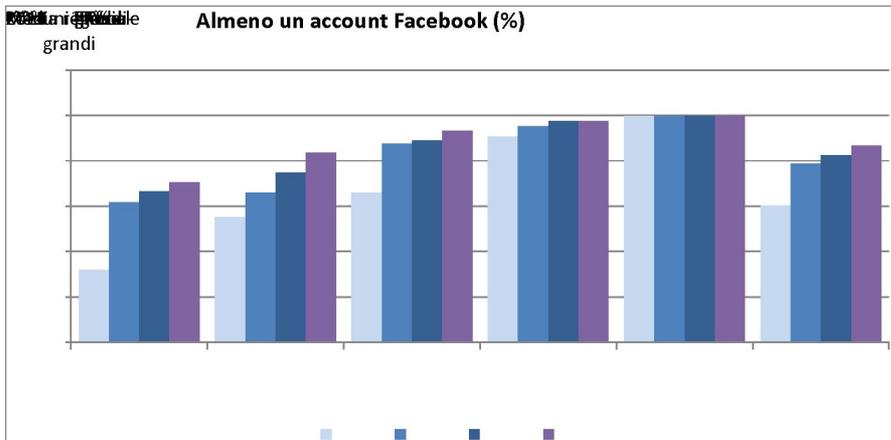
La maggioranza dei Comuni, pari al 43% (142) è presente su uno solo dei social, mentre non sono presenti su alcun social 42 Comuni (13%; -3pp) che per gran parte sono Comuni micro e piccoli.

**I Comuni Capoluogo raggiungono la media di presenza del 90%.**

**Soddisfano il 100% essendo presenti su FB, Twitter, YouTube e anche su altri social 26 Comuni (8%; +3pp)**

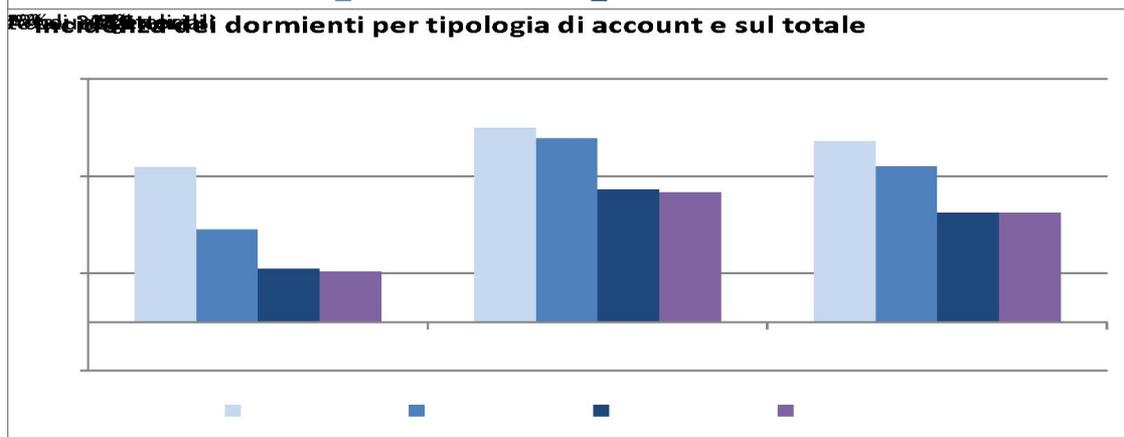
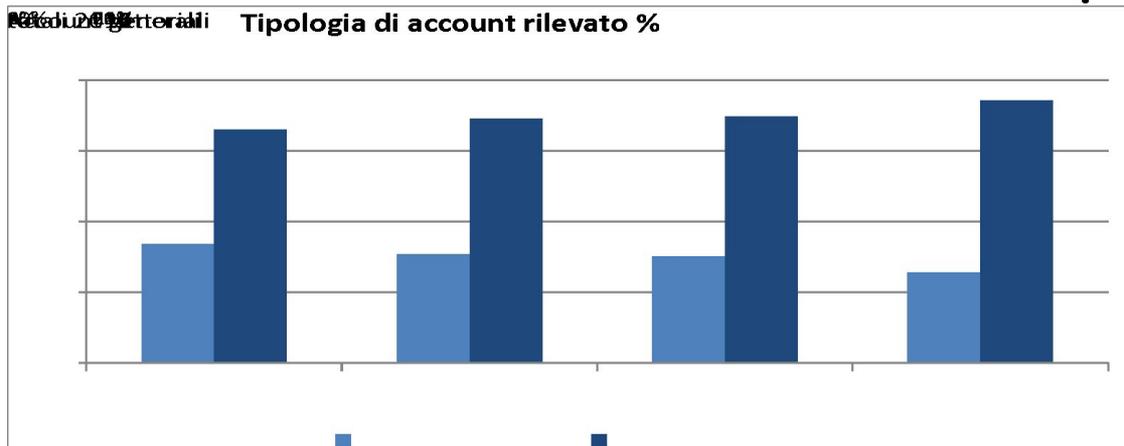
**FB si conferma il social network più diffuso:** sono 289 i Comuni che hanno almeno un account su questo social e di questi, 140 Comuni hanno solo l'account FB.

# Focus per classi dimensionali dei Comuni



- Il focus specifico sui Comuni, vede per Facebook una maggiore omogeneità tra le varie classi dimensionali: anche per i Comuni micro si registra infatti la presenza di un account Facebook per ben oltre i 2/3, mentre la media di presenza dei Comuni piccoli (84%; +9pp) è poco al di sotto di quella regionale (87%)
- Per **Twitter, YouTube e gli altri social network**, la classe dimensionale **è invece ancora un fattore determinante**: solo i Comuni di maggiori dimensioni hanno una presenza ragguardevole.
- Pur se con numeri assoluti ancora molto esigui (47 enti), si evidenzia la crescita della presenza sugli **Altri social** (Flickr, Pinterest, Instagram, Google+, Whatsapp, Telegram) di +5pp rispetto al dato 2016. In particolare cresce la presenza su **Instantgram** che vede più che raddoppiati i canali attivati su questo social, in particolare dai Comuni medio-grandi e grandi.

# Come le PA usano Facebook - Tipologie di account: generali e settoriali



Sono due le tipologie di account rilevati: **Account generali** (dell'ente) e **Account settoriali** (di specifici settori dell'amministrazione locale). La loro distribuzione si mantiene sostanzialmente invariata nel tempo, con una netta prevalenza degli account settoriali che rappresentano oltre i due terzi degli account. **Rimane invariata rispetto al 2016, seppur con una diminuzione complessiva dal 2015, l'incidenza dei «dormienti»** (account che non mostrano aggiornamenti della bacheca nei 2 mesi precedenti la rilevazione). Per gli account generali l'incidenza è del 5%.

# Come le PA usano Facebook - Tipologie di account

Fig. 100 - Distribuzione % per tipologia di Account settoriale

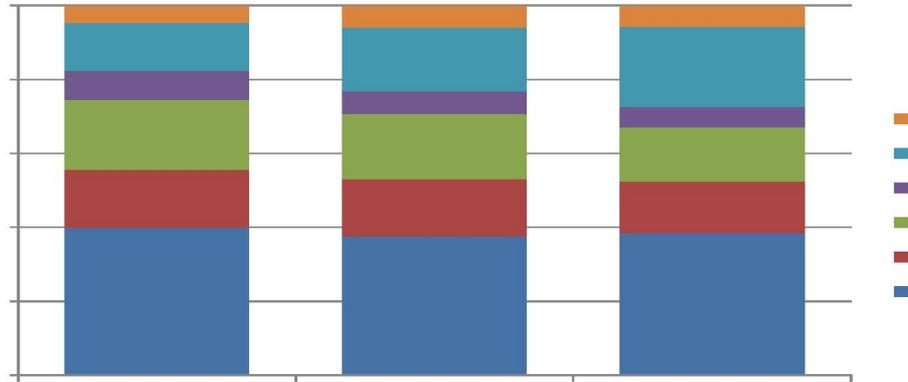
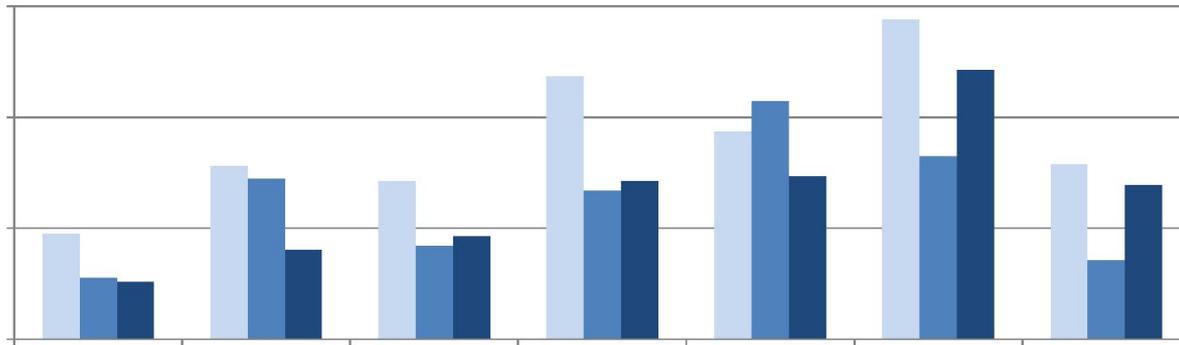


Fig. 101 - Presenza % dei dormienti per tipologia di account (confronto 2015- 2017)  
Generale



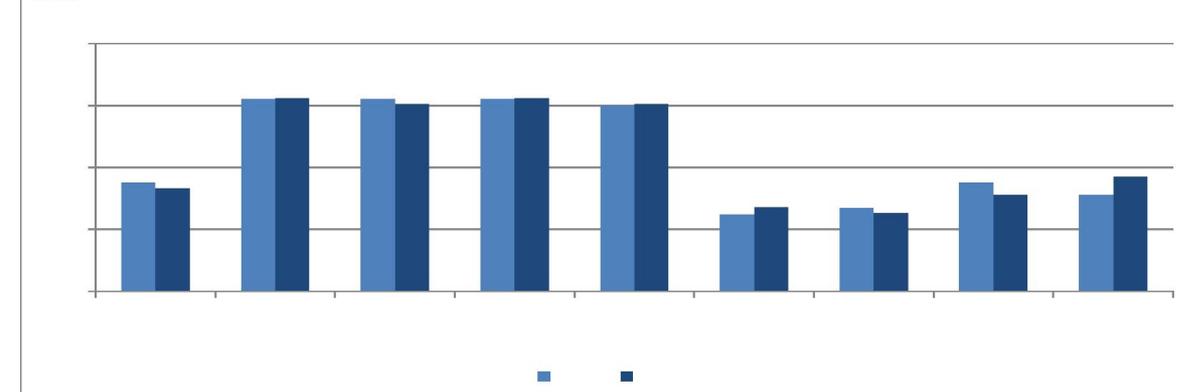
Circa il 70% degli account settoriali sono concentrati nelle tre tipologie:

- Biblioteche comunali
- Informagiovani
- Turismo

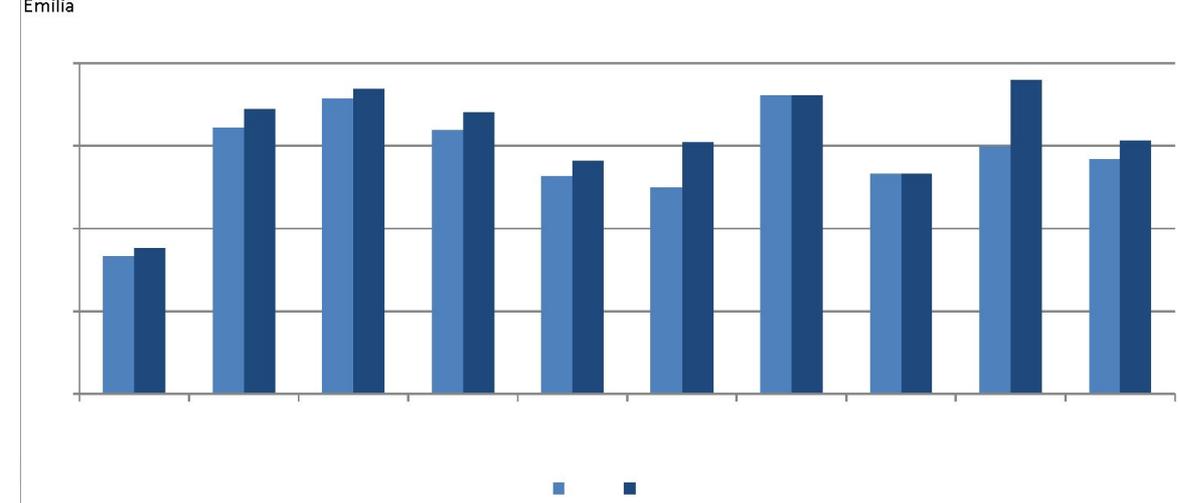
**Servizi sociali e eventi culturali** sono gli account settoriali meno diffusi. **In forte crescita (+67pp) il numero di Altri Account** dove è stata rilevata la presenza di pagine dedicate alle **Consulte territoriali** di varia natura. L'incidenza dei dormienti per settore mostra una crescita nell'ultimo anno soprattutto rispetto ad alcune tipologie. In particolare per gli Altri Account, **di cui un quarto risulta dormiente.**

# Come i Comuni usano Facebook - account generali

Relevazione % degli Account generali (2017) per ambito provinciale (confronto 2016-2017)



Relevazione % di Comuni con almeno un Account (2016-2017) per ambito provinciale



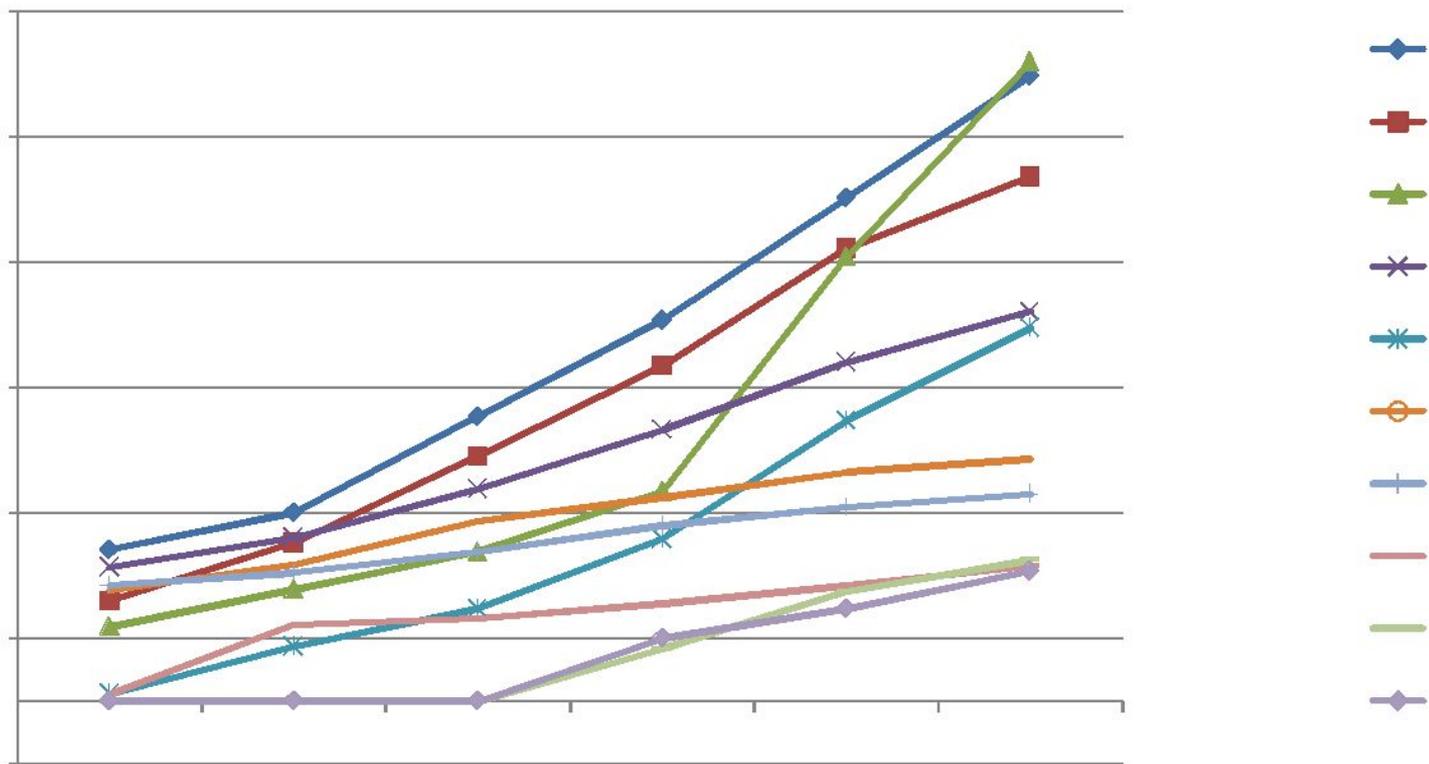
Sono stati rilevati **205 account generali**, con una media regionale di presenza pari al **61%** dei Comuni, **seguiti da oltre 620 mila fan/amici**.

Il **96%** di tali account sono risultati **attivi** al momento della rilevazione.

Lo «zoccolo duro» è sempre concentrato in **4 province: Parma, Reggio Emilia, Modena e Bologna** che da sole accentrano oltre il **60% degli account**.

Ma sono le province di **Rimini, Reggio Emilia e Ravenna** che hanno una **presenza media su FB superiore alla media regionale**. Si evidenzia in particolare una crescita (+16pp) per la provincia di Rimini con 4 nuovi account.

Confronto delle prime 10 pagine per nr. fan 2017 e confronto nel periodo 2012-2017 per i Comuni di Rete Civica



## Come i Comuni usano Facebook - account generali

Nick name pagina FB	Fan 2017	Fan 2016	Fan 2015	Fan 2014	Fan 2013	Fan 2012
Comune di Bologna Iperbole						
Rete Civica	50.959	35.424	16.686	11.904	8.892	5.912
Città di Modena	49.856	40.110	30.372	22.696	15.027	12.098
Comune di Rimini	41.802	36.057	26.725	19.537	12.618	7.986
Comune di Reggio nell'Emilia	31.066	26.989	21.624	16.901	13.034	10.670
Città di Riccione	29.762	22.340	12.940	7.385	4.369	587
Città di Ferrara	19.301	18.258	16.229	14.324	10.893	8.822
Comune di Cesena	16.502	15.459	13.967	11.907	10.236	9.213
Città di Parma	11.257	8.723	4.164	-	-	-
Comune di Formigine	10.777	9.203	7.792	6.621	6.095	596
Comune di Comacchio	10.367	7.366	5.006	-	-	-

La top ten degli account per numero di fan 2017 vede la presenza di **7 Comuni capoluogo**.

Con un incremento del 44% rispetto al 2016 l'account del **Comune di Bologna è quello maggiormente seguito, con circa 51 mila fan**.

Anche il **Comune di Comacchio** risulta cresciuto del 41% rispetto al 2016, entrando così a far parte della top ten con i suoi **oltre 10 mila fan**. Complessivamente i fan dei 10 account analizzati sono cresciuti, dal 2012 al 2017 del 396%, con un **incremento medio annuale** di circa il **37%**.

Gli unici Comuni capoluogo non presenti nella classifica dei primi dieci account per numerosità di fan 2017 sono **Ravenna (11° posto)**, **Forlì (16° posto)** e **Piacenza**, che non ha ancora un proprio account generale.

La PA si presenta in modo sempre più chiaro e trasparente su Facebook: l'identificabilità dei suoi account come «ufficiali» è cresciuta tanto negli ultimi anni che **l'82% degli account generali ha ormai una identificabilità buona se non ottima.**

Anche la frequenza di aggiornamento della propria bacheca è migliorata nel tempo tanto che **l'80% delle bacheche vengono aggiornate almeno settimanalmente**, se non quotidianamente e **il 43% con frequenza quotidiana o più che quotidiana.**

Purtuttavia l'impressione è che i Comuni utilizzino Facebook perché è in grado di garantire loro visibilità e una circolazione rapida e «virale» delle informazioni, più che per allargare i canali effettivi di comunicazione con la propria cittadinanza. Gli account risultano infatti ben frequentati, tanto che **oltre il 55% di essi presenta commenti ai post in bacheca**, ma **solo in un quinto dei casi (il 20%)** l'amministratore dell'account risponde sistematicamente ai commenti dei cittadini.

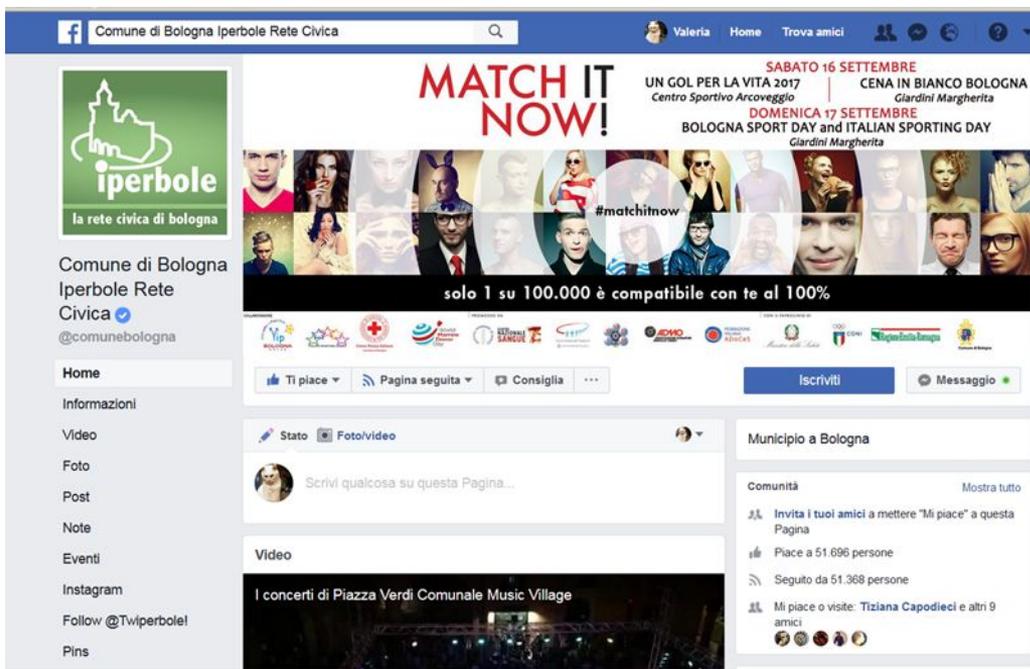
Nella valutazione sono state considerate come **«best practice»** quelle pagine che contemporaneamente presentano:

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

Best Practice	2016	2017
percentuale di best practice sul totale account rilevati	19%	15%
percentuale di fan best practice sul totale fan/amici	51%	51%

L'indagine ha evidenziato che il **15% (pari a 31)** degli account generali rilevati nel **2017** possono essere considerate delle **«best practice»** seguiti da oltre il **50%** dei fan/amici delle **205** pagine analizzate. Le best practice sono relative a Comuni di medie e grandi dimensioni. **Solo il piccolo Comune di Guiglia rientra nell'elenco 2017.**

# Come i Comuni usano Facebook - Best practice

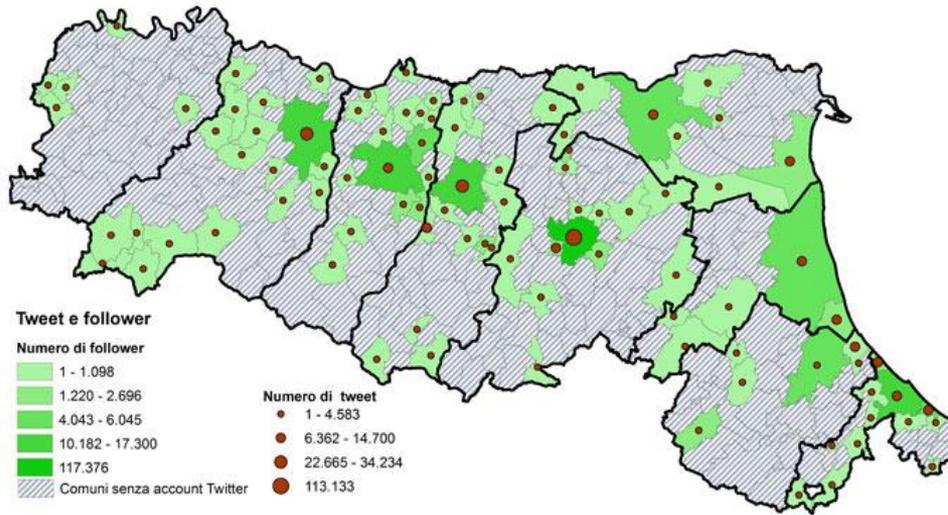


Con oltre 51 mila\* fan (+44pp) l'account del **Comune di Bologna** rappresenta la pagina FB più seguita tra i Comuni emiliano-romagnoli.

La sua bacheca si presenta con una frequenza di aggiornamento più che quotidiana, con informazioni dedicate in prevalenza ad iniziative sul territorio di carattere ludico e culturale. Non mancano i post di carattere informativo (su vari servizi comunali: trasporti, lavori stradali, sicurezza, ecc.) cui il Comune ha però dedicato in modo quasi esclusivo, per la diffusione di tali informazioni, il suo seguitissimo canale Telegram.

Una presenza assidua di risposte puntuali ai quesiti contraddistingue questa pagina positivamente.

\*dati fine settembre 2017



Account twitter degli enti in Emilia-Romagna per numero di follower	2014		2015		2016		2017	
	n. canali	%	n. canali	%	n. canali	%	n. canali	%
minore di 1000 follower	49	71%	68	68%	102	72%	122	74%
tra 1001 e 5000 follower	15	22%	24	24%	28	20%	28	17%
oltre i 5001 follower	5	7%	8	8%	11	8%	15	9%
<b>Totali</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

Account twitter degli enti in Emilia-Romagna per numero di tweet	2014		2015		2016		2017	
	n. canali	%	n. canali	%	n. canali	%	n. canali	%
minore di 1000 tweet	45	65%	53	53%	76	54%	75	45%
tra 1001 e 5000 tweet	18	26%	34	34%	46	33%	65	39%
oltre i 5001 tweet	6	9%	13	13%	19	13%	25	15%
<b>Totali</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

- I **165 (+17pp)** account Twitter rilevati nel 2017, relativi a **118 enti (+12pp)** emiliano-romagnoli sono seguiti da circa **434 mila follower (+38pp)**, ed hanno fatto registrare circa **570 mila tweet (+33pp)**.
- Sono caratterizzati da «**piccole dimensioni**»:
  - il 74% di essi è seguito da **meno di 1.000 follower**;
  - il 45% di essi ha un **numero di tweet inferiore a 1.000**. Si segnala una prima inversione di tendenza rispetto agli anni precedenti, con una diminuzione di tale percentuale (-9pp) a favore di account con un numero di tweet maggiore di 1.000

Classe dimensionale Comuni	2014		2015		2016		2017	
	n. tweet	%						
Comuni micro	250	0,2%	909	0,5%	2.913	1,1%	8.715	2%
Comuni piccoli	110	0,1%	359	0,2%	1.634	0,6%	3.471	1%
Comuni medi	7.970	8%	16.463	9%	22.396	8%	32.221	9%
Comuni medio-grandi	21.418	21%	45.999	25%	77.546	29%	104.659	29%
Comuni grandi	74.655	72%	118.974	65%	167.471	62%	215.583	59%
<b>Totali</b>	<b>104.403</b>	<b>100%</b>	<b>182.704</b>	<b>100%</b>	<b>271.960</b>	<b>100%</b>	<b>364.649</b>	<b>100%</b>

Classe dimensionale Comuni	2014		2015		2016		2017	
	n. follower	%	n. follower	%	n. follower	%	n. follower	%
Comuni micro	142	0,2%	367	0,3%	2.356	1%	5.502	2%
Comuni piccoli	191	0,3%	502	0,4%	1.484	0,8%	1.814	0,8%
Comuni medi	4.744	6%	8.086	6%	9.994	5%	12.070	5%
Comuni medio-grandi	14.974	20%	21.366	17%	28.407	15%	30.996	13%
Comuni grandi	54.578	73%	98.752	77%	141.083	77%	188.547	79%
<b>Totali</b>	<b>74.629</b>	<b>100%</b>	<b>129.073</b>	<b>100%</b>	<b>183.324</b>	<b>100%</b>	<b>238.929</b>	<b>100%</b>

- L'analisi per classe dimensionale dei Comuni mostra una concentrazione di follower e tweet **attorno ai Comuni di maggiori dimensioni, in misura superiore al 90%**.
- Il dato si è mostrato costante nel periodo di rilevazione

## TOP TEN

Ente	Nick name account	nr. Tweet	nr. Follower
Regione Emilia-Romagna	TurismoEmiliaRomagna@turismoER	62.400	62.500
Bologna	Comune di Bologna@Twiperbole	60.600	64.700
Unione dei comuni delle valli del taro e del censo	Turismo INValTaro.it@invaltaro	38.300	3.787
Regione Emilia-Romagna	EmiliaRomagnaTourism@ERTourism	24.100	13.900
Modena	Città di Modena@cittadimodena	18.000	12.800
Parma	Città di Parma@ComuneParma	17.900	6.808
Regione Emilia-Romagna	Assemblea ER@AssembleaER	17.400	2.671
Regione Emilia-Romagna	RegioneEmiliaRomagna@RegioneER	17.000	89.000
Sassuolo	Comune di Sassuolo@ComuneSassuolo	14.700	779
Bologna	Biblioteca Salaborsa@BiblioSalaborsa	14.700	12.900

## L'uso di Youtube - Tipologia di canali e iscritti

Tipologia di canale	numero canali 2015	numero canali 2016	numero canali 2017	numero canali 2015%	numero canali 2016%	numero canali 2017%
canale generalista	91	116	135	78%	83%	84%
sedute consiliari	25	24	26	22%	17%	16%
<b>totale</b>	<b>116</b>	<b>140</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tipologia di canale	numero iscritti 2015	numero iscritti 2016	numero iscritti 2017	% iscritti 2015	% iscritti 2016	% iscritti 2017
canale generalista	7.208	9.609	12.248	95%	97%	96%
sedute consiliari	411	312	465	5%	3%	4%
<b>totale</b>	<b>7.619</b>	<b>9.921</b>	<b>12.713</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nel 2017 sono stati rilevati complessivamente **161 canali Youtube (+15pp)**, relativi a **131 enti** emiliano-romagnoli (+12pp), seguiti complessivamente da **12.713 utenti iscritti ai canali (+28pp)**.

Ben **l'84% dei canali presenta contenuti molteplici**, mentre nel 16% dei casi si tratta di canali riservati alle registrazioni video delle sedute del Consiglio Comunale che sono seguiti solo da una fetta molto ridotta di iscritti (pari al 4% del totale iscritti).

- Mediamente ogni canale è seguito da circa 80 iscritti: oltre **l'85%** dei canali ha infatti un numero di iscritti non superiore a 100.
- Dal 2016 non è stato più possibile misurare per tutti i canali il numero delle visualizzazioni dei video caricati dai canali. Infatti il dato in circa il 60% dei canali insieme a tutta la sezione «informazione», non è più visibile, ciò è particolarmente evidente per i canali dei Consigli Comunali, dove meno di **un quinto dei canali mostra ancora in chiaro il numero delle visualizzazioni dei propri video.**

range numero iscritti	numero canali 2015	numero canali 2016	numero canali 2017	% sul totale 2015	% sul totale 2016	% sul totale 2017
0	20	26	25	17%	19%	16%
1:100	78	94	112	67%	67%	70%
101:500	14	15	18	12%	11%	11%
501:1000	3	4	2	3%	3%	1%
>1000	1	1	4	1%	1%	2%
	116	140	161	100%	100%	100%

Esistenza numero visualizzazioni	totale canali	totale canali %	canale generalista	canale generalista %	canale consiliare	canale consiliare %
presenza	66	41%	61	45%	5	19%
assenza	95	59%	74	55%	21	81%
totale	161	100%	135	100%	26	100%

## L'uso di Youtube - I canali con più di 100 iscritti

Ente	Canale YouTube	nr. iscritti	nr. visualizzazioni
Parma	Città di Parma	1.729	462.343
Regione Emilia-Romagna	Emilia Romagna Tourism	1.223	2.830.759
Modena	Città di Modena	1.160	579.904
Bologna	Bologna Welcome	1.088	462.360
Regione Emilia-Romagna	Regione Emilia-Romagna	757	785.270
Reggio nell'Emilia	comunedireggioemilia	612	428.862
Bologna	codecTV	375	342.811
Bologna	Comune di Bologna Iperbole Rete Civica	373	128.344
Ravenna	Ravenna Tourism	278	110.311
Regione Emilia-Romagna	videosaluter	270	512.594
Correggio	Comune Correggio	265	171.753
Riccione	YouRiccione	251	178.786
Ferrara	Comune di Ferrara	223	70.587
Regione Emilia-Romagna	emiliaromagnasociale	205	75.747
Bellaria-Igea Marina	Bellaria Igea Marina	198	118.729
Forlì	Comune di Forlì	190	87.058
Bologna	UrbanCenter Bologna	183	112.396
Regione Emilia-Romagna	ER Ambiente	155	95.388
Cesena	cesenawebtv	144	40.519
Comacchio	Comune Comacchio	140	38.634
Regione Emilia-Romagna	fesremiliaromagna	118	33.950
Cesena	Comune di Cesena	114	123.211
Unione Terre d'acqua	Terredacquanews	114	32.827
Solarolo	solarolovideo	101	55.450
		10.266	7.878.593

**Sono 24 (+20pp) i canali con più di 100 iscritti** rilevati nel 2017 essi concentrano **l'81% del totale degli iscritti.**

Si evidenzia una crescita generalizzata del numero degli iscritti rispetto al 2016, particolarmente evidente per i canali in testa alla classifica, che hanno varcato la soglia dei 1.000 iscritti.

L'incremento più modesto è stato quello della Città di Parma con «solo» +3pp rispetto al 2016.

# L'uso di Youtube - I canali con più di 100.000 visualizzazioni

Ente	Canale YouTube	nr. visualizzazioni	nr. iscritti
Regione Emilia-Romagna	Emilia Romagna Tourism	2.830.759	1.223
Regione Emilia-Romagna	Regione Emilia-Romagna	785.270	757
Modena	Città di Modena	579.904	1.160
Regione Emilia-Romagna	videosaluter	512.594	270
Bologna	Bologna Welcome	462.360	1.088
Parma	Città di Parma	462.343	1.729
Reggio nell'Emilia	comunedireggioemilia	428.862	612
Bologna	codectv	342.811	375
Cervia	Visit Cervia	222.397	-
Riccione	YouRiccione	178.786	251
Correggio	Comune Correggio	171.753	265
Berceto	Comune e Comunità di Berceto	143.190	93
Misano Adriatico	Misano Adriatico	138.421	61
Bologna	Comune di Bologna Iperbole Rete Civica	128.344	373
Cesena	Comune di Cesena	123.211	114
Bellaria-Igea Marina	Bellaria Igea Marina	118.729	198
Bologna	UrbanCenter Bologna	112.396	183
Ravenna	Ravenna Tourism	110.311	278
		<b>7.852.441</b>	<b>9.030</b>

I canali con più di 100 mila visualizzazioni dei video caricati sono 18 (+29pp): essi concentrono circa il 90% del totale delle visualizzazioni (dato rilevato per i 66 canali dove tale informazione è ancora resa visibile).