

# "Indagine sulla maturità digitale dei Comuni capoluogo" realizzata da FPA per Deda Next e presentata al FORUM PA 2022

## La sintesi dell'Indagine

L'indagine analizza il grado di maturità digitale dei 110 comuni italiani capoluogo sulla base di tre dimensioni: *Digital public services*, il livello di disponibilità online di 20 tra i principali servizi al cittadino e alle imprese; *Digital PA*, l'integrazione dei Comuni con le principali piattaforme abilitanti individuate dal Piano triennale per l'informatica pubblica (SPID, CIE, PagoPA, AppIO); *Digital Openness*, che misura il grado di apertura delle amministrazioni comunali in termini di numerosità e interoperabilità degli open data e il livello di comunicazione con i cittadini attraverso i canali social. La ricerca è basata sul modello Ca.Re (Cambiamento Realizzato) di Deda Next, rivisto quest'anno nei suoi indicatori per allineare le metriche di rilevazione al raggiungimento dei target quantitativi della Missione 1, Componente 1 del PNRR, dedicata a *Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA (M1C1)*.

Sono 41 le città che nel 2022 hanno raggiunto un livello "buono" di maturità digitale, ben 25 in più rispetto alle 16 dello scorso anno. Di queste, 10 ottengono il punteggio più elevato in tutti e tre gli ambiti analizzati (**Bologna, Brescia, Firenze, Genova, Lodi, Milano, Modena, Padova, Pisa e Roma Capitale**), evidenziando un interessante mix dimensionale e geografico.

Rispetto allo scorso anno si riduce il numero di Comuni collocati nelle fasce inferiori: quelli in fascia medio-alta passano da 50 a 42, quelli in medio-bassa da 36 a 25, quelli a livello più basso da 8 a 2. I miglioramenti si riflettono anche in una mitigazione delle differenze tradizionalmente legate a fattori strutturali quali collocazione geografica e dimensione dell'ente. Anche se, a livello generale, questi fattori hanno ancora un loro peso. Nella fascia medio-bassa si registra ancora una prevalenza di città appartenenti al Mezzogiorno (15 su 25) e di realtà di piccole dimensioni (14 su 25), ma queste differenze si attenuano. Tra le 41 città con i livelli più alti di maturità, pur nel quadro di una netta prevalenza delle realtà settentrionali (12 sono localizzate nel Nord-ovest, 15 nel Nord-est), figurano anche 7 città del Centro-Italia e altrettante realtà appartenenti a Regioni del Mezzogiorno: **Bari, Cagliari, Catania, Lecce, Palermo, Pescara e Vibo Valentia**. Inoltre, tra le 41 città in fascia più alta si trovano anche 7 realtà di piccole dimensioni: **Cuneo, Lecco, Lodi, Rovigo, Siena, Verbania** e la già citata **Vibo Valentia**. Anche nella fascia medio-alta si posizionano un buon numero di città di piccole dimensioni (14).

## Il commento

"I risultati dall'indagine rappresentano un ottimo punto di partenza per il processo di digitalizzazione delle città delineato dal PNRR, che richiederà alle amministrazioni comunali un deciso cambio di passo – afferma **Gianni Dominici**, Direttore generale di FPA -. L'aumento della disponibilità di servizi digitali offerti ai cittadini e la loro progressiva

integrazione con le piattaforme nazionali dovrà essere accompagnata da un ripensamento a monte dei modelli di erogazione dei servizi. Le risorse messe a disposizione dal PNRR rappresentano una fondamentale occasione per tutti i Comuni italiani. Per quelli con livelli di maturità più bassi, costituiscono un volano per recuperare i ritardi accumulati e raggiungere gli obiettivi di digitalizzazione individuati a livello nazionale. Per quelli più avanzati, un'opportunità di ulteriore miglioramento, ma anche di ripensamento complessivo dei propri servizi rivolti all'utenza".

**Fabio Meloni, CEO di Deda Next** sottolinea: "Il successo della transizione digitale spinta dal PNRR dipende molto, come sottolineato fin dal varo del Piano da parte del Premier Mario Draghi, dalla capacità degli Enti comunali di approcciare l'opportunità che si è creata. È fondamentale dotarsi di una strategia complessiva dell'Amministrazione digitale costruendola con ampia visione olistica. Una strategia che parta dall'individuazione dei punti di forza e debolezza dell'Ente e che porti alla scelta consapevole delle misure di finanziamento a cui ricorrere, in maniera sinergica e complementare. La nostra esperienza, maturata lavorando stabilmente con 800 Comuni, ci dice che serve una visione sul futuro guidata dalle più alte aspirazioni di servizio e gestione del pubblico, che sia al contempo molto concreta. Anche questo riflette il nuovo nome Deda Next, dove quotidianamente plasmiamo la tecnologia, rendendola sempre più rispondente alle esigenze delle Amministrazioni per accompagnarle nel percorso di trasformazione che ha l'obiettivo finale di generare una nuova dimensione di valore pubblico. In questo momento stiamo affiancando centinaia di Amministrazioni locali nella partecipazione ai bandi del PNRR, e quanto emerge è che il desiderio di evoluzione è forte, gli strumenti tecnologici e di governo del dato geolocalizzato ci sono, serve continuare a lavorare sulla giusta progettualità e darle efficiente esecuzione per fare della PA locale quel pilastro portante al rilancio del Paese che il Piano intende abilitare".

## I dati in dettaglio

### L'offerta di servizi pubblici digitali

La rilevazione 2022 evidenzia un importante aumento della disponibilità di servizi online da parte delle città. Su 110 Comuni capoluogo, ben 91 garantiscono almeno 10 servizi online sui 20 monitorati (erano 66 nel 2021), 34 ne garantiscono 15 o più (contro i 17 della passata rilevazione). Tale aumento si riflette anche sui livelli di maturità attribuiti a ciascun ente dall'indice *Digital public services*. I Comuni che si attestano ad un "buon" livello di maturità sono infatti 34 (+11 rispetto al 2021), a cui se ne aggiungono 57 che raggiungono un livello medio-alto (+6). Di contro, si riducono i Comuni che si posizionano nelle fasce inferiori: 15 si attestano ad un livello medio-basso (-10 rispetto al 2021) e solo 4 ad un livello basso (-7).

Tuttavia, a fronte di una crescita generalizzata dei servizi online nei Comuni capoluogo, permangono grandi differenze tra le diverse tipologie di servizio, soprattutto tra i 10 individuati della misura 1.4.1 del PNRR. I servizi maggiormente disponibili in modalità digitale sono quelli relativi a mense scolastiche (online in 97 Comuni), multe (95) e TOSAP (Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche) (89), mentre i livelli minori di offerta online si registrano su quelle procedure maggiormente indirizzate alle fasce di popolazione più a rischio esclusione, come la richiesta del contrassegno veicoli per le persone con disabilità

(online solo in 25 Comuni) o la presentazione della domanda per l'assegno di maternità comunale (11 Comuni). Inoltre, ad un buon livello di disponibilità di servizi online non sempre corrisponde un livello altrettanto adeguato di qualità dell'esperienza offerta al cittadino. Solo 13 tra i 110 Comuni capoluogo hanno adottato il modello standard di sito e servizi digitali dei Comuni italiani sviluppato nell'ambito di Designers Italia.

## **Le piattaforme abilitanti**

Nell'adozione delle piattaforme abilitanti si registra un'importante accelerazione anche per effetto degli obblighi normativi introdotti dal c.d. "Decreto Semplificazioni". Rispetto all'identità digitale, tutti i 110 Comuni capoluogo adottano ormai SPID e/o CIE come strumenti di autenticazione ai propri servizi online. Anche il numero di servizi effettivamente disponibili tramite questi due strumenti è cresciuto in maniera sostanziale. Ben 64 Comuni hanno più di 10 servizi accessibili tramite SPID (contro i 23 del 2021), e 38 quelli che hanno più di 10 servizi accessibili tramite CIE (contro i 10 del 2021).

Per i pagamenti digitali, tutti i Comuni sono ormai attivi sulla piattaforma pagoPA, mentre nel 2021 erano 6 le città che ancora non avevano fatto registrare nemmeno una transazione. Per l'integrazione dei servizi comunali sull'app IO, 104 Comuni hanno esposto almeno un servizio sull'applicazione (erano 89 nel 2021) e tra questi 17 hanno già integrato 20 servizi o più, 2 Comuni hanno già superato la soglia prevista per il 2026 dal PNRR di 50 servizi esposti sull'app. Anche in questo caso, i progressi registrati sulle singole piattaforme si riflettono positivamente sui livelli di maturità individuati dall'indice *Digital PA*: 28 Comuni si attestano ad un livello di maturità "buono" (+18 rispetto al 2021), con una progressiva riduzione dei Comuni collocati nelle fasce inferiori: 50 a livello medio-alto (-10) e 23 a livello medio-basso (-10). Rimangono in fascia più bassa solo 9 Comuni.

## **Digital Openess**

Anche sul fronte dell'apertura, tradizionale tallone d'Achille dei Comuni capoluogo, si registrano sensibili progressi, merito soprattutto di una maggiore attenzione al tema degli open data. Salgono da 62 a 69 Comuni che pubblicano dati aperti sui loro portali dedicati o sui portali delle Regioni. Permangono però profonde differenze di produzione: 8 Comuni espongono più di 500 dataset, 39 ne mettono a disposizione meno di 100. Sui 110 Comuni capoluogo, 45 alimentano il catalogo nazionale dati.gov.it in maniera diretta o intermediata dai portali regionali, mostrando quindi un buon livello di adesione al profilo di metadattazione DCAT-AP\_IT. Tra questi, spiccano in particolare i 14 Comuni che hanno federato il proprio catalogo dati con il catalogo nazionale. La stragrande maggioranza dei Comuni oggetto di indagine utilizza i principali canali social come strumento per l'interlocuzione digitale con la propria cittadinanza: 88 utilizzano Twitter (+3 rispetto al 2021), 100 Facebook (+3), 81 Instagram (+7) e 102 Youtube (+1). L'unico passo indietro si registra su LinkedIn (da 86 a 57), per effetto della disattivazione di molti profili preesistenti ma inutilizzati. Come per i precedenti indici dimensionali, anche i miglioramenti complessivi registrati rispetto a questi due ambiti si riflettono sul livello di maturità definito dall'indice *Digital Openness*. I Comuni con un "buon" livello di maturità salgono da 7 a 26, quelli a livello "medio-alto" addirittura da 19 a 42. Di contro, si riducono le città collocate nelle fasce più basse: 28 Comuni si attestano a un livello medio-basso (-26) e 14 a livello basso (-16)

da [forum.pa.it](http://forum.pa.it)