



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

1.

ICT
NELLA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE

2020



Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

Presidenza della Regione
Direzione generale
Direttore generale: Franco Milan

Servizio programmazione, pianificazione strategica, controllo di gestione, statistica e sicurezza sul lavoro
Direttore: Gianluca Dominutti

Segreteria informativa:
Paola Cotterle e Elisa Steffè

Elaborazione e analisi dati:
Chiara Donati

Piazza Unità d'Italia, 1 - 34121 Trieste
tel + 39 040 377 2228
fax + 39 040 377 2032
pianificazionestrategica@regione.fvg.it
www.regione.fvg.it/statistica

Progetto grafico:
Ufficio stampa e comunicazione della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

Riproduzioni e stampe, anche parziali, dovranno riportare in modo visibile la fonte e la proprietà dell'informazione.

Ai sensi del D.lgs. n.322/1989 e della L.R. n. 14/2012 il Servizio programmazione, pianificazione strategica, controllo di gestione, statistica e sicurezza sul lavoro svolge le funzioni di Ufficio statistica della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e fa parte del Sistema statistico nazionale (Sistan).

La presente edizione è stata chiusa in redazione il giorno 11 maggio 2020.

SINTESI DEI DATI

- Nel triennio 2016-2018 è stata ampiamente diffusa la formazione per i dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni locali del FVG dedicata ai processi di e-Government e trasformazione digitale, in particolare sui temi della privacy e del trattamento di dati personali (svolta nel 79% delle PA), sulla fatturazione elettronica (nel 76%) e sulle procedure di acquisto di beni e servizi per via telematica (nel 69%).
- Il 65% delle Amministrazioni del FVG (l'82% dei Comuni con almeno 5.000 abitanti e il 57% dei Comuni di dimensioni minori) utilizzava nel 2018 software con licenza Open Source, era il 74% nel 2015.
- È aumentato il numero delle Pubbliche Amministrazioni che si collegano a Internet attraverso la fibra ottica: dall'84% del totale nel 2015 al 91% nel 2018. La fibra consente una velocità di connessione superiore alle connessioni fisse di tipo DSL, nel 39% delle PA locali compresa tra 30 e meno di 100 Mbit/s.
- È sempre più diffuso l'utilizzo dei servizi di Cloud Computing nelle Amministrazioni Pubbliche del FVG: nel 2018 il 56% di esse ne faceva uso (il 72% dei Comuni con almeno 5.000 abitanti), nel 2015 il 38%. L'adozione del Cloud Computing per il 46% delle PA ha avuto un alto impatto sul fronte del miglioramento dei livelli di sicurezza e privacy e per il 45% un alto impatto sulla semplificazione del supporto tecnico informatico necessario a mantenere aggiornati i software.
- Il 94% delle Amministrazioni Pubbliche del FVG nel corso del 2018 ha acquistato beni o servizi attraverso Internet, 8 punti percentuali in più rispetto al 2015. Il 99% delle Amministrazioni (il 96% nel 2015) ha svolto procedure di acquisto tramite piattaforme telematiche di negoziazione, il 92% tramite Consip.
- Il 60% delle Pubbliche Amministrazioni locali nel 2018 rendeva disponibili Open Data, quota in crescita rispetto al 43% del 2015. L'83% delle PA ha pubblicato dati aperti nell'ambito dell'economia e delle finanze e il 74% (era il 49% nel 2015) nell'ambito del governo e settore pubblico.
- Al 31.12.2018 tutte le Amministrazioni Pubbliche della regione erogavano almeno un servizio online; il livello di disponibilità più frequente prevedeva l'acquisizione e lo scarico di modulistica. Rispetto al 2015, è cresciuta dal 37% al 49% la quota di Amministrazioni che consentiva all'utente la fruizione di un servizio interamente online, compresa la possibilità di effettuare pagamenti.
- Nel corso del triennio 2016-2018 il 15% delle Pubbliche Amministrazioni locali ha monitorato l'utilizzo dei propri servizi offerti online, in diminuzione rispetto al 19% del 2015. Un'Amministrazione su tre ha realizzato interventi per migliorare i servizi offerti online, in particolare il 53% dei Comuni con almeno 5.000 abitanti.
- Il 43% dei Comuni con almeno 5.000 abitanti (era il 25% nel 2015) forniva servizi attraverso messaggistica mobile (ad es. SMS o Whatsapp) e il 23% (il 19% nel 2015) rendeva disponibili agli utenti applicazioni gratuite per dispositivi mobili.
- Nel triennio 2016-2018 il processo di digitalizzazione delle Amministrazioni Pubbliche locali è stato guidato in particolare dagli obblighi legislativi e dalle direttive provenienti dal Governo centrale (Agid, Team digitale, ecc.) e locale: tali fattori hanno inciso molto sulla digitalizzazione rispettivamente per il 38% e per il 29% delle Amministrazioni in FVG.

INDICE

LA RILEVAZIONE SULL'ICT NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI	3
LA GESTIONE DELL'ICT	4
LE DOTAZIONI TECNOLOGICHE	4
LE MODALITÀ DI CONNESSIONE E IL CLOUD COMPUTING	6
L'INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ E L'E-PROCUREMENT	7
L'OFFERTA DI SERVIZI ONLINE	10
IL MOBILE GOVERNMENT	11
GLOSSARIO	13

LA RILEVAZIONE SULL'ICT NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI

I dati presentati in questa pubblicazione provengono dalla Rilevazione ISTAT sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nelle Pubbliche Amministrazioni locali riferita all'anno 2018. La rilevazione, condotta nel corso del 2019, ha coinvolto in Friuli Venezia Giulia l'ente Regione e tutti i 215 Comuni. La Regione, tramite il suo ufficio di statistica, ha svolto il ruolo di organo intermedio di rilevazione per le Amministrazioni comunali, fornendo l'assistenza per la compilazione del questionario e curando il primo controllo ed eventuale revisione dei modelli pervenuti. Come per l'edizione precedente, relativa all'anno 2015, ai Comuni con meno di 5.000 abitanti è stato somministrato un questionario con un numero ridotto di quesiti. La prima versione della pubblicazione "ICT nella Pubblica Amministrazione", contenente i dati provvisori elaborati dall'ISTAT per il Friuli Venezia Giulia, viene ora integrata con l'analisi dei dati definitivi e completi della rilevazione e con il confronto con i risultati registrati nel resto d'Italia.

L'indagine è inserita nel Programma Statistico Nazionale vigente e si propone di acquisire informazioni sulle dotazioni tecnologiche delle Amministrazioni a sostegno delle attività amministrative interne e dei rapporti con cittadini, imprese e altre Amministrazioni pubbliche, contribuendo a completare il sistema informativo statistico sulla società dell'informazione.

Incentivare la diffusione dell'ICT e potenziare le infrastrutture digitali rientrano tra gli obiettivi strategici dell'Amministrazione regionale.

Il Friuli Venezia Giulia è dotato di un documento programmatico denominato "Programma triennale per lo sviluppo delle ICT, dell'e-Government e delle infrastrutture telematiche"¹. Tale Programma definisce le strategie della Regione, individua le aree e gli obiettivi, raccordandoli ai programmi comunitari e statali, quali il Piano di azione europeo sull'e-Government e il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione redatto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID), documento di indirizzo strategico ed economico destinato a tutta la Pubblica Amministrazione.

La Regione FVG ha elaborato la propria strategia di trasformazione digitale e ha identificato i propri obiettivi, tra i quali si trovano:

- la semplificazione dell'interazione digitale tra cittadino e pubblica amministrazione
- la razionalizzazione del patrimonio software
- la digitalizzazione dei processi amministrativi
- il consolidamento del Cloud Computing
- la diffusione dei dati liberamente accessibili
- la diffusione del Sistema pubblico di identità digitale (SPID).

In questo contesto, risultano di interesse i dati dell'indagine ISTAT, che costituiscono un valido strumento per misurare il grado di utilizzo delle tecnologie informatiche e della comunicazione, monitorando il processo di digitalizzazione delle Pubbliche Amministrazioni locali regionali ed il raggiungimento di obiettivi prefissati.

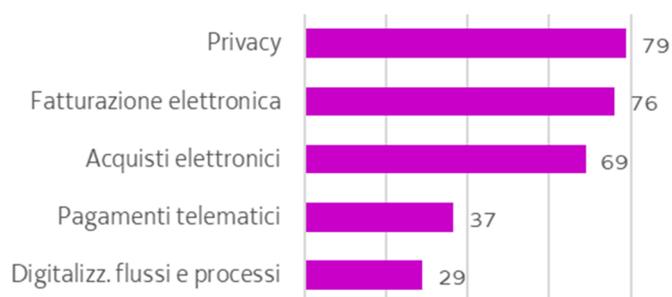
¹ Il Programma Triennale per lo sviluppo dell'ICT dell'e-government e delle infrastrutture telematiche della Regione Friuli Venezia Giulia per gli anni 2020-2022 è stato approvato con la D.G.R. n. 2105 del 5 dicembre 2019.

LA GESTIONE DELL'ICT

Al 31.12.2018 nel 15% delle Pubbliche Amministrazioni locali del Friuli Venezia Giulia erano formalmente istituiti **uffici o servizi di informatica** come unità organizzative interne autonome, quota rimasta stabile rispetto alla rilevazione al 31.12.2015 ed in linea con la media nazionale. Nel 40% delle PA, invece, l'ufficio o servizio di informatica era gestito in forma associata con altre Amministrazioni locali (a livello nazionale nell'11%).

Attività formative in materia di ICT per il personale in servizio sono state svolte nel corso del 2018 nel 18% delle Amministrazioni, quota di poco superiore alla media italiana (16%) ma inferiore a quella delle altre regioni del Nord Est. Si evidenzia una forte differenziazione tra i Comuni: in particolare hanno svolto corsi di formazione il 9% dei Comuni con meno di 5.000 abitanti ed il 41% di quelli di dimensioni maggiori. Nel corso del 2015 la formazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione era stata svolta dal 35% delle PA locali, ma aveva interessato una quota inferiore di personale. Infatti nelle amministrazioni comunali del FVG la formazione ICT ha interessato nel 2018 il 15% dei dipendenti, quasi il doppio rispetto a tre anni prima, e poco più del doppio della media italiana.

Figura 1 Amministrazioni locali che hanno organizzato attività formative relative all'e-Government per aree principali, triennio 2016-2018 (valori %)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

Largamente diffusa, nel triennio 2016-2018, è stata la **formazione dedicata ai processi di e-Government e trasformazione digitale**, anche nei Comuni di dimensioni minori. In particolare, il 79% (il 60% in tutta Italia) delle Pubbliche Amministrazioni locali ha formato il proprio personale sui temi della privacy e del Regolamento europeo (UE 2016/679) che disciplina il trattamento di dati personali, il 76% (59% in Italia) sul tema della fatturazione elettronica ed il 69% (48% in Italia) sulle procedure di acquisto per via telematica di beni e servizi. Tale tematica è stata introdotta per la prima volta nella rilevazione riferita al 2018.

Le **funzioni informatiche** vengono affidate soprattutto a **fornitori privati esterni**, nel 2018 ciò avveniva, per almeno una funzione, a livello nazionale nel 94% delle PA locali e a livello regionale nell'89%. In FVG si registra la quota più elevata di Comuni che svolgevano almeno una funzione ICT tramite personale dipendente interno, pari all'82%, contro una media italiana del 65%. Tra le funzioni che più di frequente vengono gestite internamente spiccano la redazione e gestione dei contenuti web (nell'80% dei casi in FVG e nel 56% a livello nazionale) e il supporto tecnologico e l'assistenza a utenti interni (nel 27% delle PA locali sia a livello regionale che italiano). Ad essere esternalizzate, invece, sono in Friuli Venezia Giulia soprattutto le attività di sviluppo software (94%) e la formazione ICT (92%), mentre a livello nazionale sono soprattutto la gestione e manutenzione di software (87,4%) e di hardware (83,2%).

LE DOTAZIONI TECNOLOGICHE

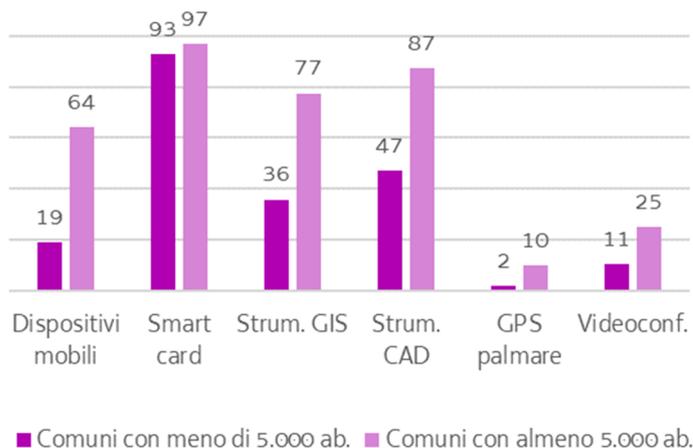
Per quanto riguarda le **dotazioni di strumenti tecnologici**, tutte le Amministrazioni locali in FVG al 31.12.2018 erano dotate di PC desktop, l'80% di computer portatili ed il 32% di altri dispositivi mobili (tablet, smartphone, netbook...), il 94% di lettori di smart card, il 58% di software o hardware dedicato CAD e il 48% di strumentazioni GIS. Rispetto al 2015 è aumentata la diffusione di dispositivi mobili di 8 punti percentuali, quella di smart card e di strumentazione CAD di 4 punti percentuali. I piccoli Comuni disponevano di minori dotazioni tecnologiche rispetto agli altri. Risultavano ancora poco utilizzati gli strumenti di videoconferenza e i GPS palmari.

Il 47% delle PA locali del FVG disponeva nel 2018 di una o più **reti locali senza fili** (LAN/WAN)².

Nelle Amministrazioni comunali della regione ogni 100 dipendenti si registravano al 31 dicembre 2018 106 PC desktop, 11 PC portatili e 15 altri dispositivi mobili. Il 31% dei computer desktop ed il 29% dei portatili avevano più di 5 anni di vita.

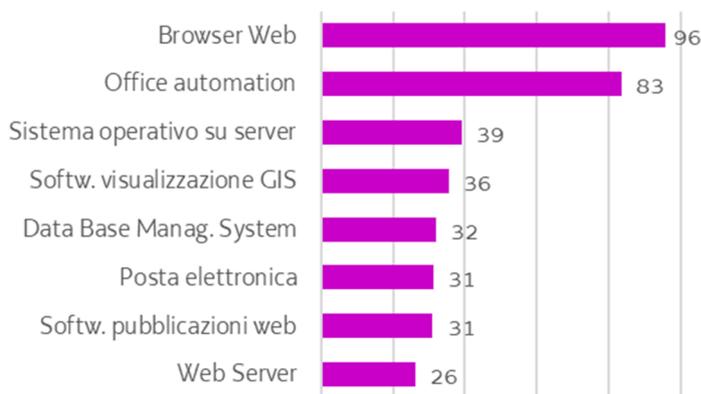
Rispetto al totale dei Comuni italiani il FVG si distingue per una maggior dotazione di PC portatili (+22% di Comuni che ne dispongono rispetto al valore nazionale), di lettori di smart card (+16%) e di strumentazioni CAD e GIS (rispettivamente +15% e +14%). Al contrario, la regione dispone nelle proprie Amministrazioni comunali di minori strumenti di videoconferenza (-3% rispetto al dato Italia) ed è la regione con la minore presenza nei Comuni di reti locali senza fili (47% contro 64% in Italia).

Figura 2 Comuni per dotazioni tecnologiche utilizzate e ampiezza demografica, anno 2018 (valori %)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

Figura 3 Amministrazioni locali che utilizzano soluzioni Open Source per principali categorie di software, anno 2018 (valori % sul totale delle Amministrazioni che utilizzano Open Source)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

L'82% dei Comuni del FVG con almeno 5.000 abitanti ed il 57% dei Comuni di dimensioni minori utilizzavano nel 2018 **software con licenza Open Source**, complessivamente il 65% delle Pubbliche Amministrazioni locali, quota diminuita rispetto al 74% di tre anni prima ma superiore alla media italiana pari al 51%.

Software liberi venivano adottati in particolare per il browser web (es. Mozilla, Firefox...), adottati dal 100% dei Comuni con almeno 5.000 abitanti e dal 93% dei Comuni di dimensioni minori, e per l'Office automation (es. Open Office), adottati dal 90% dei Comuni con almeno 5.000 abitanti e dal 79% dei Comuni di dimensioni minori. Altre categorie di software erano meno diffuse, soprattutto nelle Amministrazioni più piccole.

Dal confronto con il totale dei Comuni italiani emerge che il FVG è tra le regioni con il più basso utilizzo di soluzioni open per la posta elettronica (31% dei Comuni contro il 53% in tutta Italia), per il Data Base Management System (31% contro 46%) e per il web server (25% contro 38%); di contro, è tra le regioni con il maggior utilizzo nei Comuni di software Open Source per l'Office automation (83% contro 78%) e per la visualizzazione GIS (35% contro 25%).

² Rete informatica che connette almeno due computer utilizzando una tecnologia radio.

LE MODALITÀ DI CONNESSIONE E IL CLOUD COMPUTING

Alla fine del 2018 tutte le Pubbliche Amministrazioni locali della regione erano **connesse a Internet**. I dipendenti comunali con accesso alla rete erano il 91%, quota di poco superiore alla media nazionale pari all'86%.

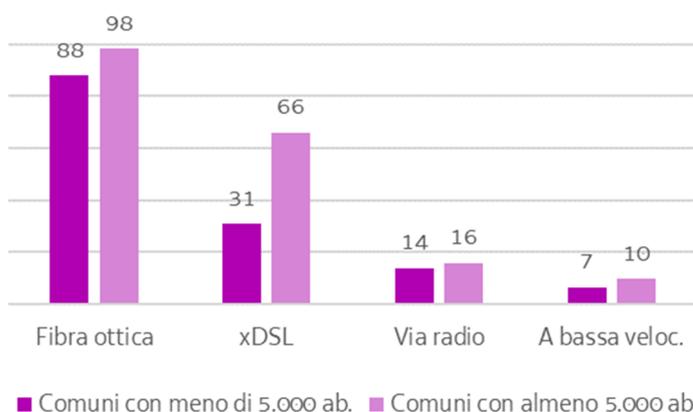
Sempre più Amministrazioni locali, anche di dimensioni demografiche contenute, potevano disporre della **fibra ottica** per il collegamento alla rete. Il 91% delle PA locali in FVG per connettersi utilizzava la fibra (era l'84% tre anni prima), dato tra i più elevati in Italia, secondo solo alla Valle d'Aosta; a livello nazionale tale percentuale si attestava solo al 28%.

Connessioni fisse di tipo DSL (es. xDSL, ADSL, ecc.) venivano utilizzate dal 41% delle Amministrazioni (51% nel 2015), mentre risultavano essere la tipologia più diffusa a livello nazionale, essendo utilizzate dal 70% delle PA locali. Le connessioni via radio (es. Wi-Fi) erano usate dal 15% delle Amministrazioni regionali (19% nel 2015) e dal 33% di tutte le Amministrazioni locali in Italia.

Oltre l'80% delle PA locali regionali con una connessione a Internet via DSL ha dichiarato una **velocità massima di download**, offerta contrattualmente dal fornitore, inferiore a 30 Mbit/s (il 44% una velocità inferiore a 10 Mbit/s e il 38% tra 10 e meno di 30 Mbit/s), il 6% ha dichiarato invece una velocità di almeno di 1 Gbit/s. Si registra un notevole miglioramento rispetto al 2015, quando l'81% delle Amministrazioni con connessione di tipo DSL aveva dichiarato una velocità di connessione inferiore a 10 Mbit/s e solo il 3% una velocità superiore a 30 Mbit/s.

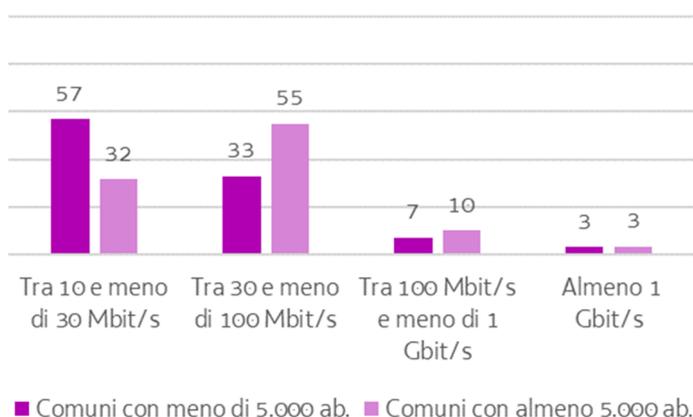
Le connessioni via radio nel 2018 avvenivano quasi esclusivamente (nel 91% dei casi) ad una velocità inferiore a 30 Mbit/s, mentre nel 2015 l'85% delle connessioni avveniva a meno di 10 Mbit/s.

Figura 4 Comuni per modalità di connessione a Internet e ampiezza demografica, anno 2018 (valori %)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

Figura 5 Comuni per velocità di connessione in fibra ottica e ampiezza demografica, anno 2018 (valori %)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

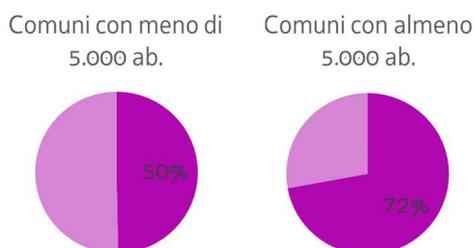
La fibra ottica consente una velocità di connessione superiore, in particolare per le Amministrazioni locali di dimensioni maggiori: il 68% dei Comuni con almeno 5.000 abitanti poteva disporre nel 2018 di una connessione superiore a 30 Mbit/s e complessivamente il 51% delle Pubbliche Amministrazioni locali della regione con connessione a Internet tramite fibra ottica.

Anche nel caso della fibra si registrano miglioramenti rispetto a tre anni prima: nel 2015 la metà delle PA locali in FVG si connetteva ad una velocità tra 10 e meno di 30 Mbit/s ed il 24% ad una velocità superiore.

Indipendentemente dalla tipologia di connessione a Internet, il 51% dei Comuni del FVG (59% in tutta Italia) nel 2018 poteva disporre di una velocità massima in download inferiore a 30 Mbit/s, il 37% (23% in Italia) di una velocità tra 30 e meno di 100 Mbit/s ed il 12% (17% in Italia) disponeva di una velocità superiore.

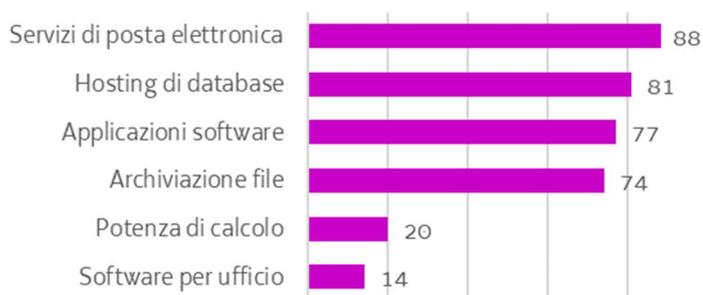
Cresce l'utilizzo dei servizi di **Cloud Computing** nelle Pubbliche Amministrazioni locali del FVG: nel 2015 il 38% di esse ne faceva uso, mentre nel 2018 tale percentuale è salita al 56%, raggiungendo il 72% nei Comuni con almeno 5.000 abitanti. A livello nazionale le Amministrazioni locali che utilizzavano il Cloud Computing erano il 34%. Come già emerso dalla rilevazione del 2015, in FVG i servizi Cloud sono utilizzati in particolare per: posta elettronica, hosting di database³, applicazioni software (principale servizio per i Comuni con almeno 5.000 abitanti, con una diffusione del 91%) e archiviazione di file. Tra tutte le PA locali italiane i servizi più diffusi nel 2018 erano le applicazioni software (70%), l'archiviazione di file e la posta elettronica (68%).

Figura 6 Comuni che utilizzano servizi di Cloud Computing per ampiezza demografica, anno 2018 (valori %)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

Figura 7 Amministrazioni locali che utilizzano servizi di Cloud Computing per servizi utilizzati, anno 2018 (valori % sul totale delle Amministrazioni che utilizzano servizi di CC)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

L'adozione del Cloud Computing, per il 46% delle PA locali ha avuto un alto impatto sul fronte del miglioramento dei livelli di sicurezza e privacy e per il 45% un alto impatto sulla semplificazione del supporto tecnico informatico necessario a mantenere aggiornati i software. Complessivamente l'83% delle Amministrazioni locali in FVG ha tratto beneficio in termini di miglioramento della sicurezza, il 77% in termini di semplificazione dell'aggiornamento software, il 67% in termini di miglioramento del livello di interoperabilità dei servizi, quote abbastanza in linea con la media italiana. La riduzione dei costi è il risultato meno apprezzato derivante dall'uso di servizi Cloud: solo il 53% delle Amministrazioni in FVG ed il 38% in tutta Italia hanno avvertito questo beneficio.

L'INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ E L'E-PROCUREMENT

Quasi tutte le Amministrazioni locali regionali (fa eccezione il 2% dei Comuni sotto i 5.000 abitanti) nel 2018 avevano informatizzato almeno una delle attività di lavoro (fra quelle considerate dall'ISTAT⁴) con l'utilizzo di applicazioni specifiche con la condivisione in rete di procedure, strumenti e basi di dati (**informatizzazione in rete**)⁵.

³ Il fornitore di Cloud Computing ospita in un proprio data center i database dell'Amministrazione che diventano accessibili tramite Internet.

⁴ Gestione Personale, Contabilità economica e finanziaria, Provveditorato, Pagamenti, Tributi, Altri Incassi (diversi dai tributi), Controllo di Gestione, Atti amministrativi e delibere, Gestione Protocollo, Gestione Contratti, Gestione Patrimonio, Gestione Concorsi, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Gare di appalto, Anagrafe e stato civile o Altre attività (es. affari generali).

⁵ Altri livelli di informatizzazione sono: informatizzazione in locale (utilizzo di applicazioni specifiche e di database senza la condivisione in rete di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati) e informatizzazione generica, tipo Office Automation (utilizzo di applicazioni comuni quali quelle di office automation con o senza la condivisione in rete di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati).

Figura 8 Amministrazioni locali per principali attività informatizzate in rete, anno 2018 (valori %)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

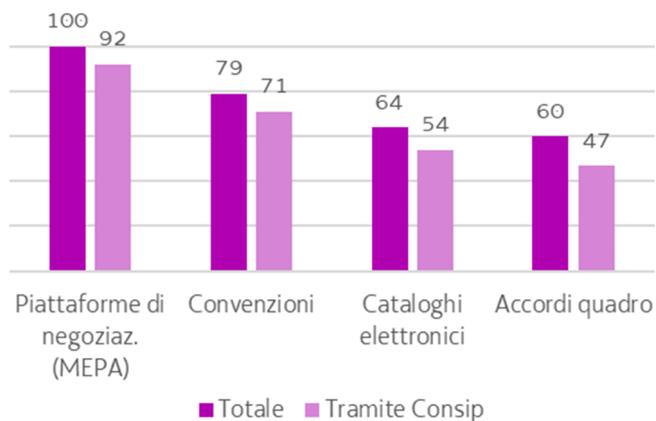
Le attività più frequentemente informatizzate in rete, anche per i Comuni più piccoli e per circa il 90% di tutte le Pubbliche Amministrazioni locali del FVG, erano la gestione del protocollo, la contabilità economica e finanziaria e la gestione di anagrafe e stato civile per i Comuni; seguono atti amministrativi e delibere, pagamenti, tributi, gestione del personale e gare di appalto⁶. Risultati analoghi erano emersi dalla rilevazione relativa all'anno 2015 e si riscontrano nel 2018 anche a livello nazionale ma con percentuali più basse di circa il 10% rispetto ai valori regionali.

Oltre l'80% delle Amministrazioni locali con almeno 5.000 abitanti della regione utilizzava **sistemi informativi integrati** nello svolgimento informatizzato (in rete o in locale) delle seguenti attività: contabilità (il 94% dei Comuni), atti e delibere (l'86%), tributi (l'82%) e pagamenti (l'81%), situazione in linea con la media italiana.

Nonostante la crescita dell'informatizzazione per molte attività correnti, il 93% (l'88% in tutta Italia) delle PA locali alla fine del 2018 utilizzava ancora procedure analogiche (timbri, firme autografe, sigle a margine, ecc.) nella protocollazione e, tra queste, il 48% (il 45% in Italia) ha dichiarato di aver prodotto in tal modo oltre la metà della documentazione protocollata durante l'anno.

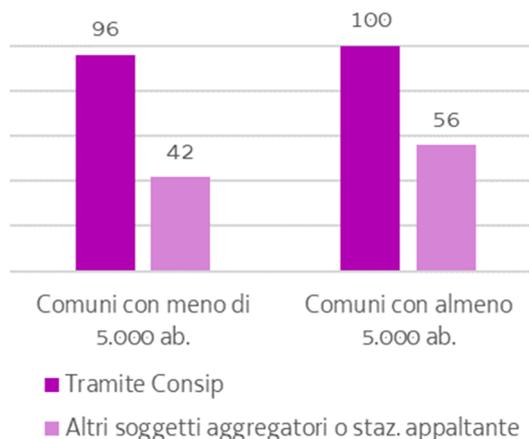
È cresciuto l'utilizzo degli strumenti di **e-Procurement**: il 94% delle Amministrazioni Pubbliche locali del FVG nel corso del 2018 ha acquistato beni o servizi attraverso Internet, 8 punti percentuali in più rispetto al 2015; in particolare hanno utilizzato l'e-Procurement il 93% dei Comuni sotto i 5.000 abitanti ed il 97% dei Comuni più grandi. Nella graduatoria regionale il FVG si colloca nelle prime posizioni per utilizzo e la media nazionale si attesta all'81% delle PA locali.

Figura 9 Amministrazioni locali che hanno utilizzato strumenti di e-Procurement per modalità principali, anno 2018 (valori % sul totale delle Amministrazioni che hanno utilizzato strumenti di e-Procurement)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

Figura 10 Comuni che hanno utilizzato strumenti di e-Procurement per soggetto coinvolto e dimensione demografica, anno 2018 (valori % sul totale dei Comuni che hanno utilizzato strumenti di e-Procurement)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

⁶ Gli appalti regionali sono condotti in forma telematica in conformità al Codice dei Contratti; dal 2017 la Regione FVG si è dotata della piattaforma elettronica di e-Procurement "eAppalti".

Il 99% (il 96% nel 2015) delle Amministrazioni regionali ha svolto procedure di acquisto tramite piattaforme telematiche di negoziazione (come il Mercato Elettronico della P.A. – MEPA), il 92% tramite Consip⁷. Tre Amministrazioni su quattro hanno utilizzato le convenzioni, il 59% i cataloghi elettronici, il 51% gli accordi quadro, il 28% i Sistemi dinamici di acquisizione (SDAPA) e l'11% le aste elettroniche. Dal confronto con gli altri territori emerge che il FVG è tra le regioni che hanno utilizzato maggiormente le convenzioni, al contrario è la regione con il minor ricorso ai negozi online dei fornitori, scelta fatta almeno una volta dal 27% delle Amministrazioni locali che hanno effettuato e-Procurement, contro il 42% medio nazionale.

Complessivamente, il 97% delle PA locali (il 100% di quelle con almeno 5.000 abitanti) che hanno fatto acquisti telematici ha utilizzato Consip, anche in questo caso il FVG è tra le prime regioni in Italia, dove la media è del 91%, mentre il 46% ha utilizzato altri soggetti aggregatori o si è rivolto direttamente alla stazione appaltante, il 56% a livello nazionale.

OPEN DATA E RIUSO DEL SOFTWARE

Sempre più Amministrazioni Pubbliche locali rendono disponibili **Open Data**⁸: si è passati in regione dal 43% del 2015 al 60% del 2018. In particolare al 31.12.2018 pubblicavano i propri dati in formato aperto il 58% dei Comuni con meno di 5.000 abitanti e il 64% dei Comuni di dimensioni maggiori. Nella graduatoria regionale il FVG è secondo solo alla Valle d'Aosta, dove l'89% dei Comuni consente libero accesso ai propri dati; la media nazionale si attesta al 41%.

Tra le PA locali del FVG che fornivano Open Data, l'83% ha pubblicato dati aperti nell'ambito⁹ dell'economia e delle finanze (in linea con il dato 2015) ed il 74% li ha pubblicati nell'ambito del governo e settore pubblico, in crescita rispetto al 49% di tre anni prima anche a seguito degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni imposti alle Pubbliche Amministrazioni con il d.lgs. 33/2013. Anche a livello nazionale il formato aperto riguardava soprattutto le aree dell'e-government e dell'economia e finanze (76%), seguite da istruzione, cultura e sport (57%) e ambiente (47%).

Il ricorso a software sviluppati per conto e a spese di un'altra Amministrazione – il cui **riuso** potrebbe costituire un risparmio – si è quasi dimezzato in 3 anni, tanto in FVG quanto nel resto d'Italia, passando dal 10% del 2015 al 6% del 2018 in FVG, dal 13% al 7% a livello nazionale. È rimasta minima la quota di chi ha ceduto il proprio software per il riuso di altri: l'1,0% in regione e lo 0,7% in Italia.

Figura 11 Amministrazioni locali che rendono disponibili Open Data per ambiti principali cui sono riferiti i dati, anno 2018 (valori % sul totale delle Amministrazioni che rendono disponibili Open Data)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

⁷ Consip è una società per azioni del Ministero dell'Economia e delle Finanze che opera al servizio esclusivo della Pubblica Amministrazione. Opera attualmente come centrale di committenza nazionale, realizzando il Programma di razionalizzazione della spesa pubblica e bandendo per singole amministrazioni gare per progetti complessi.

⁸ Dati pubblici in formato aperto che possono essere liberamente utilizzati da chiunque

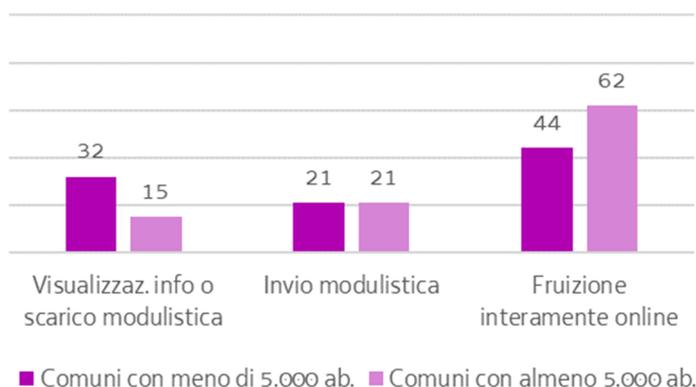
⁹ Le categorie tematiche sono definite da Agid, in qualità di centro di competenza nazionale in tema di Open Data.

L'OFFERTA DI SERVIZI ONLINE

Al 31.12.2018 tutte le Amministrazioni locali della regione (il 98% in Italia) erogavano almeno un **servizio online**, direttamente sul proprio sito web o tramite link a siti esterni, prevedendo come minimo la visualizzazione di informazioni¹⁰. Il 97% delle Amministrazioni, per almeno un servizio, consentiva all'utente il download della modulistica di riferimento ed il 70% consentiva anche l'inoltro online della modulistica (quote sostanzialmente in linea con quelle rilevate nel 2015 e leggermente superiori alle medie nazionali). Rispetto a tre anni prima è cresciuta di più di dieci punti percentuali, dal 37% al 49%, la quota di Amministrazioni locali che consentiva all'utente la fruizione di un servizio interamente online, compresa la possibilità di effettuare eventuali pagamenti. Considerando tutti i possibili servizi, nel 2018 il livello di disponibilità su Internet più frequente prevedeva l'acquisizione e lo scarico della modulistica di riferimento.

I servizi più comunemente offerti su Internet dalle Amministrazioni locali, indipendentemente dal livello di disponibilità, riguardavano i certificati anagrafici, i permessi per costruire (ad es. SCIA, DIA), lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e i bandi di gara; per essi poco più del 10% dei Comuni del FVG non prevedeva alcun tipo di fruizione online.

Figura 12 Comuni per livello massimo di disponibilità online dei servizi e ampiezza demografica, anno 2018 (valori %)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

La possibilità di fruire di servizi interamente su Internet, compreso l'eventuale pagamento, era consentita per almeno un servizio dal 62% dei Comuni con almeno 5.000 abitanti; di contro, per il 32% dei Comuni più piccoli la disponibilità online si limitava al massimo allo scarico di modulistica. Il livello più elevato di disponibilità era più frequente per le richieste inerenti lo SUAP-Sportello Unico per le Attività Produttive, consentito dal 40% delle PA locali del FVG e dal 36% in tutta Italia, e la DIAP-Dichiarazione di Inizio Attività Produttiva, consentito dal 22% delle PA locali sia in FVG sia a livello nazionale.

Il 27% delle PA locali in FVG (il 20% in tutta Italia) ha dichiarato che nel 2018 l'utenza poteva accedere ai servizi online attraverso l'identità digitale Spid, il 26% (22% in Italia) consentiva l'accesso tramite Carta nazionale dei servizi e solo il 4% (5% in Italia) tramite la carta d'identità elettronica.

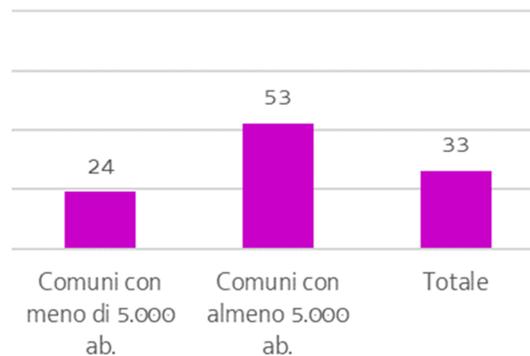
Nel corso del triennio 2016-2018 solo il 15% delle Pubbliche Amministrazioni locali del FVG, in particolare il 9% dei Comuni con meno di 5.000 abitanti ed il 28% di quelli più grandi, ha **monitorato l'utilizzo dei propri servizi offerti online**, ad esempio raccogliendo informazioni sul numero di utenti/accessi; si registra una leggera diminuzione rispetto al 19% dell'anno 2015 ed il dato è inferiore a quello registrato mediamente in Italia (22%). Una minima quota, pari all'1% dei Comuni con meno di 5.000 abitanti e al 5% dei Comuni più grandi, in linea con i risultati della rilevazione precedente, ha raccolto nel triennio informazioni sul livello di **soddisfazione degli utenti** del sito web; sotto questo aspetto il FVG risulta essere più indietro rispetto al resto d'Italia (mediamente l'11% dei Comuni ha monitorato la soddisfazione dell'utenza dei servizi online).

¹⁰ Livelli di disponibilità online: 1 L'utente può visualizzare online le informazioni sul servizio; 2 L'utente può acquisire e scaricare online (download) la modulistica di riferimento; 3 L'utente può inoltrare online la modulistica per richiedere, attivare o disattivare il servizio; 4 L'utente può concludere online l'intero iter relativo al servizio richiesto e, qualora sia previsto per l'attivazione del servizio o l'adempimento di un tributo, effettuare il pagamento online sul sito dell'Ente o su altro sito dedicato.

Nello stesso periodo un'Amministrazione locale su tre (il 38% in Italia) ha realizzato **interventi per migliorare i servizi offerti online**, in particolare il 53% dei Comuni con almeno 5.000 abitanti. Questa tematica è stata indagata per la prima volta nel 2018. Tali interventi hanno consentito al 62% delle PA locali della regione che li hanno realizzati (al 59% in tutta Italia) di aumentare la percentuale di richieste dell'utenza pervenute tramite Internet, al 40% (47% in Italia) di aumentare la percentuale di pratiche evase interamente online e al 39% (46% in Italia) di ridurre i tempi di attesa per l'utenza nella fruizione dei servizi telematici.

Infine, il 21% dei Comuni con oltre 5.000 abitanti in FVG aveva definito indicatori obiettivo relativi al grado di digitalizzazione da raggiungere nel triennio, quota in linea con la media nazionale.

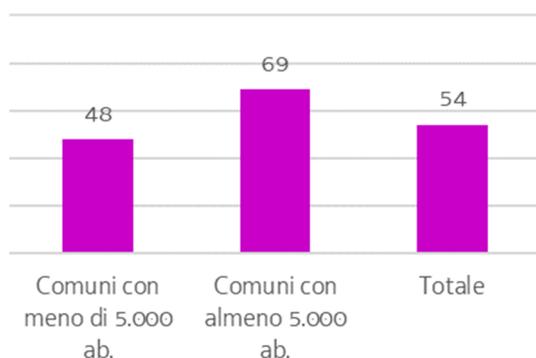
Figura 13 Comuni che hanno realizzato interventi per migliorare i servizi offerti online per dimensione demografica, anno 2018 (valori %)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

IL MOBILE GOVERNMENT

Figura 14 Comuni con punti di accesso Wi-Fi gratuiti per dimensione demografica, anno 2018 (valori %)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

Il 54% delle Amministrazioni Pubbliche locali del FVG nel corso del 2018 ha fornito **punti di accesso Wi-Fi** gratuiti sul proprio territorio, per un totale di 325 punti all'interno di edifici e di 458 punti in spazi all'aperto. In tutta Italia le PA locali con punti di accesso Wi-Fi gratuiti erano il 47%.

Tra i Comuni con almeno 5.000 abitanti, il 64% offriva servizi online fruibili anche attraverso dispositivi mobili come smartphone e tablet, percentuale in linea con la media nazionale, e il 43% (era il 25% nel 2015) forniva servizi attraverso **messaggistica mobile**, ad esempio SMS o Whatsapp, percentuale superiore di 5 punti rispetto alla media dei Comuni italiani. Infine, il 23% (era il 19% nel 2015) delle

Amministrazioni comunali con almeno 5.000 abitanti rendeva disponibili **applicazioni (app) gratuite** per dispositivi mobili, anche in questo caso la quota è in linea con la media nazionale.

INNOVAZIONE E PROCESSO DI DIGITALIZZAZIONE

In questa edizione dell'indagine sono state richieste agli enti locali informazioni sulla decisione di investire, nel triennio 2018-2020, in strumenti innovativi per migliorare l'offerta o la gestione dei servizi online. Le Amministrazioni Pubbliche locali del FVG non hanno previsto investimenti in termini di adozione di strumenti di Intelligenza Artificiale (come *chatbot*), mentre alcune Amministrazioni (l'1,6%) prevedono di apportare innovazioni attraverso l'**analisi di Big Data**, in particolare provenienti da "Internet delle cose" (ad esempio sensori di traffico, centraline meteo) e da "Internet delle persone" (social media, accessi ai siti web, ecc.). A livello nazionale emerge una certa consapevolezza verso strumenti di Intelligenza Artificiale e tecniche di analisi di Big Data da parte delle

Amministrazioni di maggiore dimensione, ma complessivamente tali strumenti sono previsti da circa il 3% delle PA locali.

Nel triennio 2016-2018 il **processo di digitalizzazione** delle Amministrazioni Pubbliche locali è stato guidato in particolare dagli obblighi legislativi e dalle direttive provenienti dal Governo centrale (Agid, Team digitale, ecc.) e locale: tali fattori hanno inciso molto sulla digitalizzazione rispettivamente per il 38% e per il 29% delle Amministrazioni in FVG, per il 35% e il 30% di tutte le PA locali italiane. La domanda di servizi online da parte dell'utenza e la maturità digitale di altri enti hanno avuto un impatto basso o nullo rispettivamente per il 61% e per il 51% delle Amministrazioni in regione, per il 62% e il 61% a livello nazionale.

Figura 15 Fattori che hanno inciso molto o abbastanza sul processo di digitalizzazione delle PA locali nel triennio 2016-2018 (valori % sul totale delle PA locali)



Fonte: Elaborazioni su dati della Rilevazione ICTPA - Anno 2018

Nonostante l'importanza degli obblighi legislativi, in FVG 9 PA locali su 10 (8 su 10 in tutta Italia) a fine 2018 non avevano formalmente nominato un **Responsabile per la Transizione al Digitale**, figura prevista dal Codice dell'Amministrazione Digitale a cui competono tutte le attività operative e i processi di riorganizzazione funzionali alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, all'erogazione di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, al raggiungimento di migliori standard di efficienza ed economicità. In regione il 4% delle Amministrazioni aveva nominato il RTD all'interno della stessa PA ed il 6% l'aveva nominato in forma associata.

GLOSSARIO

Banda larga: tecnologie con velocità di trasmissione uguale o superiore a 2 Mb/s, almeno in una delle due direzioni (download e upload) di contenuti informativi digitalizzati. Si parla di banda larga in termini di tecnologia di accesso (ADSL, fibra ottica, satellite, wireless-LAN, UMTS, Tv via cavo e TV digitale terrestre), di velocità di trasmissione (misurata in kbps o mbps) diversa a seconda del servizio richiesto anche nell'ambito di uno stesso tipo di tecnologia (ad es. attuali offerte ADSL) e in termini di contenuti forniti (trailer di film in alta definizione, animazioni, video giochi tridimensionali, video on demand, Internet radio, video conferenze, ecc.).

CAD (Computer Aided Design): la progettazione assistita dal computer; indica genericamente programmi software per il disegno tecnico vettoriale in 2 e/o 3 dimensioni.

Cloud Computing: tecnologia che permette di trasferire i processi di elaborazione e archiviazione, così come la maggior parte del software, dal computer dell'utente alle macchine distribuite nella rete Internet. Il Cloud Computing consente di "virtualizzare" i propri strumenti tecnologici facendo sì che ai servizi (ad es. di posta elettronica, accesso a database, archiviazione file, software e capacità di calcolo) si possa accedere in modalità web attraverso una connessione Internet a server di fornitori esterni.

e-Government (electronic Government): l'applicazione delle tecnologie dell'informazione della comunicazione al rapporto tra cittadino, impresa e Amministrazioni Pubbliche, con l'obiettivo di creare un canale diretto di dialogo ed interazione con le istituzioni. Il risultato è quello di rendere più efficienti i servizi della Pubblica Amministrazione, riducendo i costi e i tempi di erogazione.

e-Procurement (electronic Procurement): l'insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative che consentono l'acquisizione di beni e servizi per via telematica, attraverso Internet. Tra gli strumenti di e-Procurement rientrano il mercato elettronico del MEPA (mercato virtuale disponibile su Internet in cui i compratori possono valutare prodotti simili offerti da una pluralità di venditori ed effettuare online l'acquisto dei prodotti selezionati), i sistemi dinamici di acquisizione (le amministrazioni pubblicano e aggiudicano gli appalti specifici, a cui possono partecipare i fornitori invitati e ammessi a presentare offerta), gli accordi quadro (le amministrazioni indicano e aggiudicano i singoli appalti specifici negoziando direttamente con i fornitori condizioni contrattuali personalizzate sulla base delle proprie esigenze), le aste e i cataloghi elettronici, accordi e convenzioni gestiti telematicamente.

GIS (Geographical Information System): il sistema informativo geografico computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni e dati geo-referenziati.

GPS palmare (Global Positioning System): è un computer di dimensioni contenute, tali da essere portato sul palmo di una mano (da cui il nome), dotato di uno schermo tattile (o Touch Screen) su cui è installato un sistema di posizionamento su base satellitare.

Letto di smart card: il dispositivo hardware esterno che permette di utilizzare le funzionalità offerte dalle carte elettroniche (smart card), ad esempio la Carta d'identità elettronica e la Carta nazionale dei servizi.

Open Source: la categoria di licenze d'uso volte a permettere la diffusione delle conoscenze, invece di fornire restrizioni per il loro uso; le licenze che ricadono sotto questa definizione, devono rendere disponibile il codice sorgente del software a tutti coloro che lo usano, e devono rendere possibile la sua modifica e la redistribuzione delle modifiche stesse; esempi di software open source sono Linux, Apache, Mozilla, SendMail, OpenOffice.

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

www.regione.fvg.it/statistica

