

INDAGINE

SULLA MATURITÀ DIGITALE

DEI COMUNI CAPOLUOGO

INDICE CA.RE. EDIZIONE 2022



deda.next
envision public services

Indagine sulla maturità digitale dei Comuni capoluogo - Indice Ca.Re. Edizione 2022

Una ricerca FPA in esclusiva per Deda Next

Indagine sulla maturità digitale dei Comuni capoluogo

Indice Ca.Re. - Edizione 2022

Una ricerca FPA in esclusiva per Deda Next

Giugno 2022



Indice

1. Introduzione	4
2. <i>Digital public services</i>: disponibilità online dei servizi al cittadino e alle imprese	7
2.1 Disponibilità online per tipologie di servizio	8
2.2 I livelli di maturità: l'indice <i>Digital public services</i>	11
3. <i>Digital PA</i>: integrazione con le piattaforme abilitanti	14
3.1 L'integrazione dei Comuni capoluogo con le diverse piattaforme.....	15
3.2 I livelli di maturità: l'indice <i>Digital PA</i>	16
4. <i>Digital Openness</i>: open data e strumenti di comunicazione digitale	19
4.1 Open data: produttività, metadattazione e interoperabilità.....	19
4.2 Comunicazione digitale: utilizzo dei social	20
4.3 Livelli di maturità: l'indice <i>Digital Openness</i>	21
5. La maturità digitale dei Comuni capoluogo: l'Indice Ca.Re.	24
6. Conclusioni	27



1. Introduzione

1.1 L'indice Ca.Re.: uno strumento operativo a supporto degli enti locali

L'**Indagine sulla maturità digitale dei Comuni capoluogo** è la ricerca realizzata da **FPA** in esclusiva per **Deda Next**, nuovo nome di Dedagroup Public Services, finalizzata ad analizzare lo stato di avanzamento delle principali amministrazioni comunali italiane rispetto al raggiungimento degli obiettivi di digitalizzazione individuati dalle strategie nazionali.

Giunta alla sua quarta edizione, l'indagine sostanzia il **modello Ca.Re. (Cambiamento Realizzato)** di Deda Next, e classifica le amministrazioni comunali in base al posizionamento di ciascuno dei 110 Comuni capoluogo rispetto a tre dimensioni di rilevanza strategica:

- la disponibilità dei servizi online erogati dai Comuni capoluogo sui propri portali;
- l'integrazione dei sistemi comunali con le principali piattaforme nazionali;
- l'attivazione di strumenti di trasparenza, informazione e interazione digitale con l'ambiente esterno.

Ciascuna di queste tre dimensioni, che complessivamente definiscono lo "spazio" della "maturità digitale", è stata analizzata attraverso le rilevazioni effettuate da FPA sui portali e sui canali digitali dei 110 Comuni capoluogo, nei mesi di aprile e maggio 2022.

In particolare, sono stati elaborati tre diversi indici di dimensione:

- **Digital public services**, che misura il livello di disponibilità online dei principali servizi al cittadino e alle imprese erogati dai Comuni capoluogo.
- **Digital PA**, che misura il livello di integrazione dei Comuni rispetto alle principali piattaforme abilitanti individuate dal Piano triennale per l'informatica pubblica.
- **Digital Openness**, che misura il livello di apertura dell'amministrazione comunale in termini di numerosità e interoperabilità dei dati aperti rilasciati e il livello di comunicazione con la propria comunità di riferimento attraverso i principali strumenti social.

Per ciascuno di questi indici è stato calcolato, per ogni Comune capoluogo, un valore di sintesi in una scala relativa tra 0 (*peggiore performance*) e 100 (*migliore performance*). Il livello relativo di maturità digitale di ciascuna amministrazione comunale è stato poi determinato sulla base della suddivisione in classi progressive (vedi paragrafo 1.2). L'indice Ca.Re., che restituisce una fotografia della maturità digitale complessiva, rappresenta la sintesi dei risultati raggiunti da ciascun Comune in ognuna delle tre dimensioni considerate.

Attraverso l'Indice Ca.Re., FPA e Deda Next intendono perseguire un duplice obiettivo.

Da un lato, restituire un quadro esaustivo del livello di realizzazione degli obiettivi di digitalizzazione in un comparto strategico come quello dei Comuni, enti più vicini alle esigenze quotidiane della popolazione, per natura e funzioni tra i principali erogatori di servizi pubblici a cittadini e imprese.

Dall'altro, fornire agli enti locali uno strumento operativo per misurare i risultati raggiunti nel loro percorso di innovazione, confrontarsi con altre realtà simili e comprendere su quali ambiti intervenire per migliorare il proprio livello di digitalizzazione.

L'indice non va quindi inteso come la solita classifica che distingue tra "buoni" e "cattivi", ma come un modello di auto-valutazione della propria maturità digitale, costruito intorno a un campione rappresentato dai 110 Comuni capoluogo, ma applicabile a tutte le realtà territoriali che intendono avvalersi di un sistema di *benchmarking* rispetto alle migliori amministrazioni locali italiane.



L'indice Ca.Re. non ha inoltre la pretesa di offrire una panoramica esaustiva dello stato di digitalizzazione dell'ente: anche i Comuni collocati al livello più basso di maturità potrebbero infatti eccellere in altre dimensioni non considerate dall'indagine. Tuttavia, i tre ambiti analizzati sono costruiti intorno ad alcuni obiettivi chiave delineati dalle strategie nazionali per il miglioramento dell'interlocuzione digitale tra PA e cittadino, e costituiscono quindi utili parametri di riferimento per valutare lo stato di avanzamento dei Comuni nel loro percorso di innovazione.

Infine, l'indice Ca.Re. è uno strumento in continua evoluzione per offrire un'analisi sempre più dettagliata della maturità digitale degli enti rispetto alle tre dimensioni considerate. Inoltre, la sua natura di *rank* tende a premiare quelle realtà che mantengono nel tempo lo sforzo finalizzato a raggiungere i *top performer* in ognuna delle dimensioni considerate, rendendo di anno in anno sempre più sfidante il consolidamento della propria posizione o il raggiungimento delle fasce più alte di maturità. Tali caratteristiche dell'indice sono alla base dei differenti posizionamenti registrati da alcuni Comuni rispetto alla precedente edizione della ricerca.

1.2 Uno strumento in continuo aggiornamento: indice Ca.Re. e PNRR

In virtù della sua natura di strumento in continuo aggiornamento, l'indice viene aggiornato ogni anno per allineare le variabili di misurazione all'evoluzione degli obiettivi strategici di digitalizzazione della PA.

In particolare, con l'edizione 2022 dell'indagine il modello è stato rivisto nei suoi indicatori per allineare le metriche di rilevazione al raggiungimento dei target quantitativi delineati dalla Missione 1, Componente 1 del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, dedicata a *Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA (M1C1)*. Nello specifico, sono state prese in considerazione alcune tra le misure del PNRR destinate in maniera specifica ai Comuni, o comunque impattanti sulle dimensioni della maturità digitale delle città. I tradizionali indici dimensionali di cui si compone il modello sono stati quindi rivisti alla luce degli obiettivi perseguiti da queste misure (vedi tabella 1, per i dettagli si rimanda poi ai singoli capitoli del report).

Una seconda importante novità riguarda il **modello di classificazione della maturità digitale** dei Comuni. Il precedente modello a 3 classi progressive di maturità relativa (buono, medio, basso) è stato sostituito da una più articolata classificazione a 4 livelli (buono, medio-alto, medio-basso, basso), per offrire una fotografia più puntuale dei diversi livelli di digitalizzazione raggiunti. Al fine di consentire il confronto rispetto alla precedente rilevazione, ed evidenziare quindi i progressi fatti registrare dai Comuni capoluogo, i risultati dell'edizione 2021 sono stati ricondotti al nuovo modello di classificazione.



Tabella 1 – Struttura indice Ca.Re. 2022			
Indice dimensionale	Indicatori e descrizione	Fonti dati	Misure PNRR collegate (M1C1.1)
Digital public services	Disponibilità servizi online: numero di servizi online su un totale di 20 servizi di competenza comunale	rilevazione diretta FPA su siti istituzionali e portali dei servizi online (aprile-maggio 2022)	1.4.1 “Esperienza dei servizi pubblici”
Digital PA	Integrazione identità digitale: numero di servizi per cui è possibile autenticarsi tramite SPID e CIE, su una platea di 20 servizi di competenza comunale	rilevazione diretta FPA su siti istituzionali e portali dei servizi online (aprile-maggio 2022)	1.4.4 “Adozione identità digitale”
	Integrazione pagoPA: numero transazioni registrate sulla piattaforma in rapporto alla popolazione residente	elaborazione FPA su dati pagoPA Spa (aprile 2022)	1.4.3 “Adozione pagoPA e app IO”
	Integrazione con app IO: numero di servizi esposti sull’app	elaborazione FPA su dati dashboard io.italia.it (maggio 2022)	1.4.3 “Adozione pagoPA e app IO”
Digital Openness	Open data: numerosità dataset rilasciati in formato aperto e loro conformità a 15 variabili inerenti al profilo di metadattazione DCAT-AP_it	rilevazione diretta FPA su portali open data comunali e regionali (maggio 2022)	1.3 “Dati e interoperabilità”
	Comunicazione digitale: livello di interazione con la cittadinanza in termini di: <ul style="list-style-type: none"> • attivazione principali canali social e messaggistica istantanea • tasso di penetrazione (rapporto follower/popolazione) • produttività • frequenza di aggiornamento 	rilevazione diretta FPA sui profili social dei Comuni capoluogo (aprile 2022)	-



2. Digital public services: disponibilità online dei servizi al cittadino e alle imprese

Lo sviluppo di servizi pubblici semplici ed efficaci ha da sempre rappresentato l'obiettivo ultimo delle strategie per la trasformazione digitale della pubblica amministrazione italiana. In continuità con le direttrici di intervento delineate dalle diverse edizioni del Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione¹, anche il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza** annovera il tema tra i suoi principali obiettivi. Infatti, la strategia **Italia digitale 2026** definita dal Ministro per l'innovazione e la transizione digitale (MITD), che definisce obiettivi e iniziative per il digitale nell'ambito del PNRR, individua tra i 5 grandi indicatori "per portare l'Italia nel gruppo di testa" il raggiungimento di almeno l'80% dei servizi pubblici essenziali erogati online entro il 2026². Un obiettivo rispetto al quale i Comuni giocano evidentemente un ruolo fondamentale, in virtù dell'ampio numero di servizi forniti a cittadini e imprese.

Nell'ambito di tale strategia, assume particolare rilevanza la misura **1.4.1 "Esperienza dei servizi pubblici"** prevista dal PNRR (Missione 1, Componente 1). Con una dotazione complessiva di 613 milioni di euro, tale investimento mira a promuovere un aumento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali, attraverso interventi di miglioramento dei siti web delle PA e dei servizi digitali per il cittadino, secondo modelli e sistemi progettuali comuni.

In particolare, 400 milioni di euro vengono destinati in maniera specifica alle città, che accedendo a tali risorse sono chiamate a implementare il **modello standard per i siti comunali** sviluppato nell'ambito del progetto Designers Italia³. Gli enti avranno inoltre la possibilità di selezionare da una lista di 26 procedure inerenti ad eventi di vita rilevanti per il cittadino un determinato numero di servizi digitali da *ridisegnare*, utilizzando interfacce coerenti, fruibili e accessibili e flussi di servizio uniformi, trasparenti e *user centred*⁴.

L'indice dimensionale **Digital public services** si propone di misurare lo stato dell'arte delle città capoluogo rispetto a questi obiettivi, analizzando per ciascuno di essi la disponibilità online dei principali servizi offerti alla cittadinanza. In continuità con le precedenti edizioni dell'indagine, la rilevazione effettuata sui portali istituzionali degli enti si è concentrata sul nucleo di **20 servizi di competenza comunale** (tabella 2.1) individuato a partire dalla ricerca del 2020⁵. Tra questi 20 servizi, ben 10 ricadono tra quelli individuati dalla misura 1.4.1, e offrono quindi una prima valutazione sullo stato di maturità dei Comuni capoluogo rispetto ai target individuati dal PNRR in tema di esperienza dei servizi digitali. Inoltre, alla tradizionale rilevazione della disponibilità di servizi online, l'indagine 2022 affianca un'ulteriore rilevazione sulla diffusione del modello standard di sito comunale, anch'esso oggetto della misura 1.4.1.

¹ <https://pianotriennale-ict.italia.it/>

² <https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/>

³ <https://designers.italia.it/modello/comuni/>

⁴ Il numero massimo di servizi digitali da ridisegnare è parametrato alla dimensione del Comune, un numero massimo di servizi digitali per il cittadino: 4 servizi per i Comuni fino a 5.000 abitanti e da 5.001 a 20.000 abitanti; 5 servizi per i Comuni da 20.001 a 50.000 abitanti; 6 servizi per i Comuni da 50.001 a 100.000 abitanti e da 101.000 a 250.000 abitanti; 10 servizi per i Comuni con popolazione superiore ai 250.000 abitanti. Per maggiori dettagli, si veda l'allegato 2 dell'Avviso - *Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni*, pubblicato in data 26 aprile 2022 sulla piattaforma [PA Digitale 2026](#).

⁵ I 20 servizi di competenza comunale sono stati selezionati tra i 24 individuati dalla Corte dei conti nel "Questionario per la valutazione dello stato di attuazione del Piano triennale per l'informatica nella PA", indirizzato alle amministrazioni territoriali nell'autunno del 2019.


Tabella 2.1 - Servizi comunali considerati nella costruzione dell'indice *Digital public services*

1. **Certificati anagrafici:** richiedere e/o scaricare certificati anagrafici (residenza, stato di famiglia, stato libero, cittadinanza, esistenza in vita, iscrizione AIRE, godimento diritti politici, iscrizione liste elettorale).
2. **Certificato di stato civile:** richiedere e/o scaricare online certificati di stato civile (nascita, matrimonio, morte).
3. **Carta d'identità:** richiedere rinnovo della Carta d'identità elettronica, anche prenotando online l'appuntamento
4. **Cambio di residenza:** richiedere il cambio di residenza per cittadini provenienti da altro Comune.
5. **Tessera elettorale:** richiedere il duplicato della tessera elettorale in caso smarrimento, logoramento o esaurimento degli spazi.
6. **Contrassegno di invalidità:** richiedere il contrassegno auto per persone con disabilità per sosta e accesso alle ZTL.
7. **Assegno di maternità:** presentare la domanda per il riconoscimento dell'assegno di maternità comunale (d.lgs. 51/2001, art.74).
8. **Pratiche edilizia privata:** presentare una pratica edilizia (CILA, SCIA, permesso di costruire), anche attraverso il SUE.
9. **Certificato di destinazione urbanistica (CDU):** richiedere il CDU.
10. **Asili nido:** richiedere l'iscrizione al servizio e/o pagare la retta per gli asili nido comunali.
11. **Mensa scolastica:** richiedere l'accesso e/o pagare la retta per il servizio di mensa scolastica.
12. **Trasporto pubblico scolastico:** richiedere l'iscrizione e/o pagare il servizio di trasporto pubblico per gli studenti.
13. **Multe/Contravvenzioni:** visualizzare e/o pagare una multa o un verbale.
14. **Permessi ZTL:** richiedere e/o pagare un pass per l'accesso alle ZTL.
15. **Veicoli rimossi:** rintracciare veicoli rimossi e/o presentare richiesta per la restituzione.
16. **Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARI):** presentare dichiarazioni, denunciare utenze, consultare la propria posizione, effettuare pagamento (almeno una tra queste opzioni).
17. **Tassa/Canone occupazione spazi ed aree pubbliche (TOSAP/COSAP):** presentare dichiarazioni, effettuare pagamento.
18. **Imposta municipale unica (IMU):** presentare dichiarazioni, consultare la propria posizione debitoria, effettuare pagamento (almeno una tra queste opzioni).
19. **Imposta/contributo di soggiorno:** gestire e/o pagare l'imposta/il contributo di soggiorno da parte delle strutture ricettive.
20. **Sportello unico attività produttive (SUAP):** presentare una pratica al SUAP (anche attraverso portali regionali o il sistema "Impresainungiorno".

2.1 Disponibilità online per tipologie di servizio

A livello complessivo, la rilevazione 2022 evidenzia un aumento diffuso dell'offerta di servizi online da parte dei Comuni capoluogo (figura 2.1a).

A livello generale, i servizi su cui si registrano i maggiori livelli di disponibilità online si confermano quelli relativi allo **Sportello unico delle attività produttive (SUAP)** e alla **prenotazione appuntamenti per il rinnovo della Carta d'identità**. Un risultato che, come nelle passate rilevazioni, è strettamente legato all'adesione della maggior parte dei Comuni a sistemi centralizzati quali "Impresainungiorno" di Unioncamere e "Agenda CIE" del Ministero dell'Interno. Analogamente, la grande crescita registrata sul fronte dei servizi di certificazione anagrafica è strettamente legata al completamento del processo di migrazione dei Comuni sull'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR)⁶.

⁶ Nota metodologica: dal 15 novembre 2021 su ANPR è attivo il servizio centralizzato di certificazione anagrafica. Tuttavia, diversi Comuni non hanno inserito tale informazione nella relativa scheda servizio sul proprio portale istituzionale, Pertanto, in sede di rilevazione si è deciso di considerare online il servizio di certificazione anagrafica quando: a) il Comune ha mantenuto il servizio anche sul proprio sito; b) il Comune ha espressamente riportato il



Al netto di questi casi particolari, i servizi maggiormente disponibili in modalità digitale risultano essere, in termini assoluti, quelli relativi a **pratiche edilizie** (online in 99 Comuni), **iscrizione alla mensa scolastica** (97) e **multe/contravvenzioni** (95). Quanto invece ai livelli di crescita, è soprattutto il pagamento della **tassa di occupazione suolo pubblico** (TOSAP) a far registrare il maggiore aumento in termini di offerta (online in 89 Comuni, 40 in più rispetto al 2021).

Oltre al dato generale, aumenta notevolmente anche il numero di servizi online offerti dai singoli Comuni. Infatti, su 110 Comuni capoluogo, sono 91 quelli che garantiscono almeno 10 servizi online sui 20 monitorati (erano 66 Comuni nel 2021), mentre quelli che garantiscono 15 o più servizi sono 34 (contro i 17 della passata rilevazione).

Tuttavia, a fronte di una crescita generalizzata dei servizi online nei Comuni capoluogo, permangono grandi differenze tra le diverse tipologie di servizio. Differenze che vanno analizzate soprattutto rispetto ai 10 servizi “obiettivo” individuati nell’ambito della misura 1.4.1 del PNRR (figura 2.1b)

Come già evidenziato in precedenza, i servizi maggiormente disponibili in modalità digitale sono quelli relativi a mense scolastiche, multe e TOSAP, 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 (online in 11 Comuni).

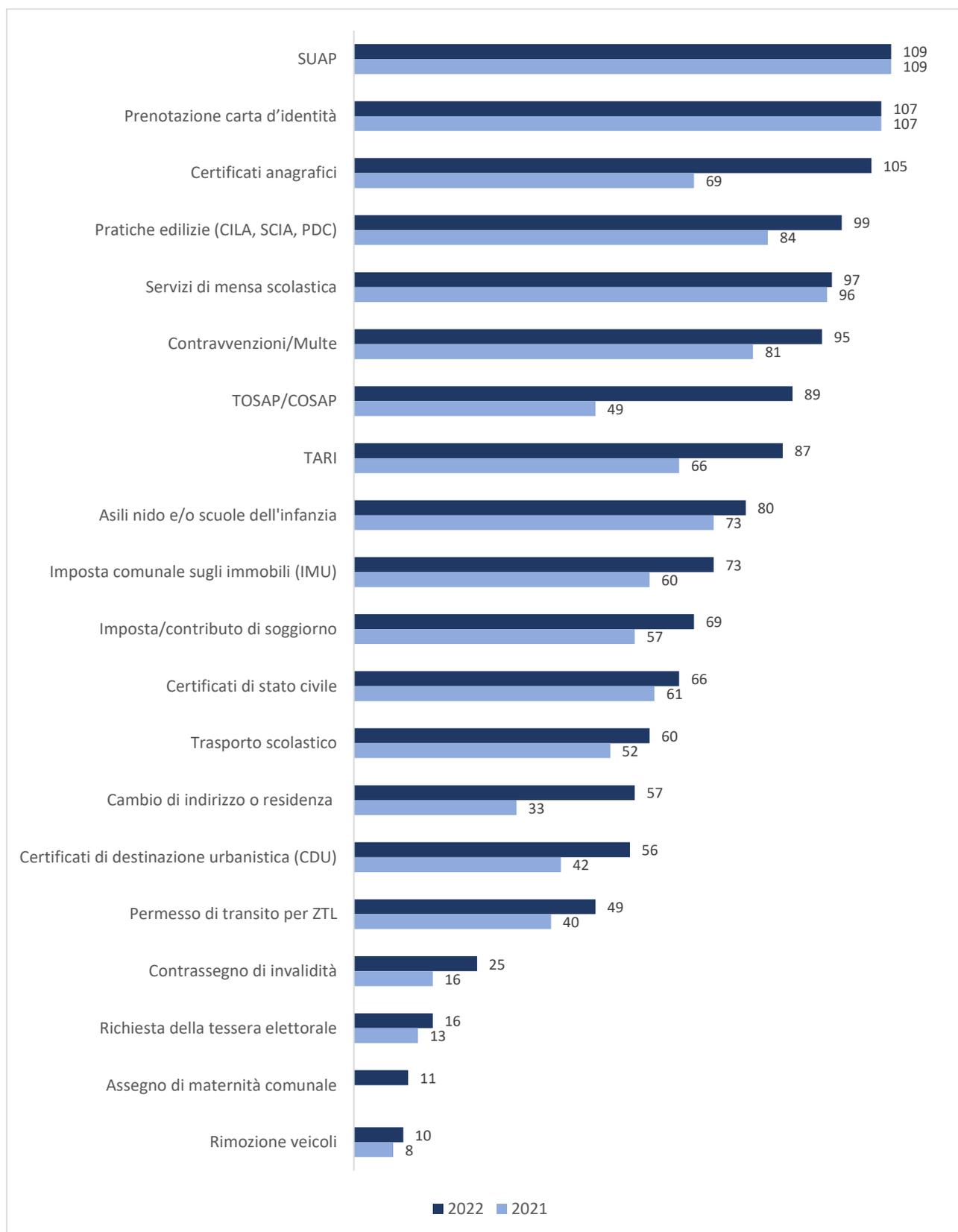
A tale difformità inerenti ai singoli servizi, si aggiunge un ulteriore elemento di criticità inerente all’**esperienza offerta al cittadino**. Infatti, solo 13 tra i 110 Comuni capoluogo hanno oggi adottato il modello standard di sito comunale. Altri 65 Comuni adottano *template* sviluppati in conformità alle precedenti linee guida di design dei servizi digitali della PA, ma comunque caratterizzati da una certa eterogeneità rispetto ai *journey* offerti al cittadino. I restanti 32 Comuni adottano invece modelli estremamente diversificati, spesso poco *responsive* e gravati da una certa difficoltà nell’accesso alle informazioni sui servizi offerti.

Pertanto, anche i Comuni che già oggi si contraddistinguono per un buon livello di offerta di servizi online al cittadino saranno chiamati nei prossimi mesi ad un importante sforzo di riprogettazione, che grazie alle risorse della misura 1.4.1 consentirà di adeguare siti e modelli di servizio agli standard di qualità richiesti.

collegamento al servizio centrale su ANPR sul proprio portale dei servizi. Analoga valutazione è stata adottata per il servizio cambio di residenza, attivo su ANPR dal 27 aprile 2022.



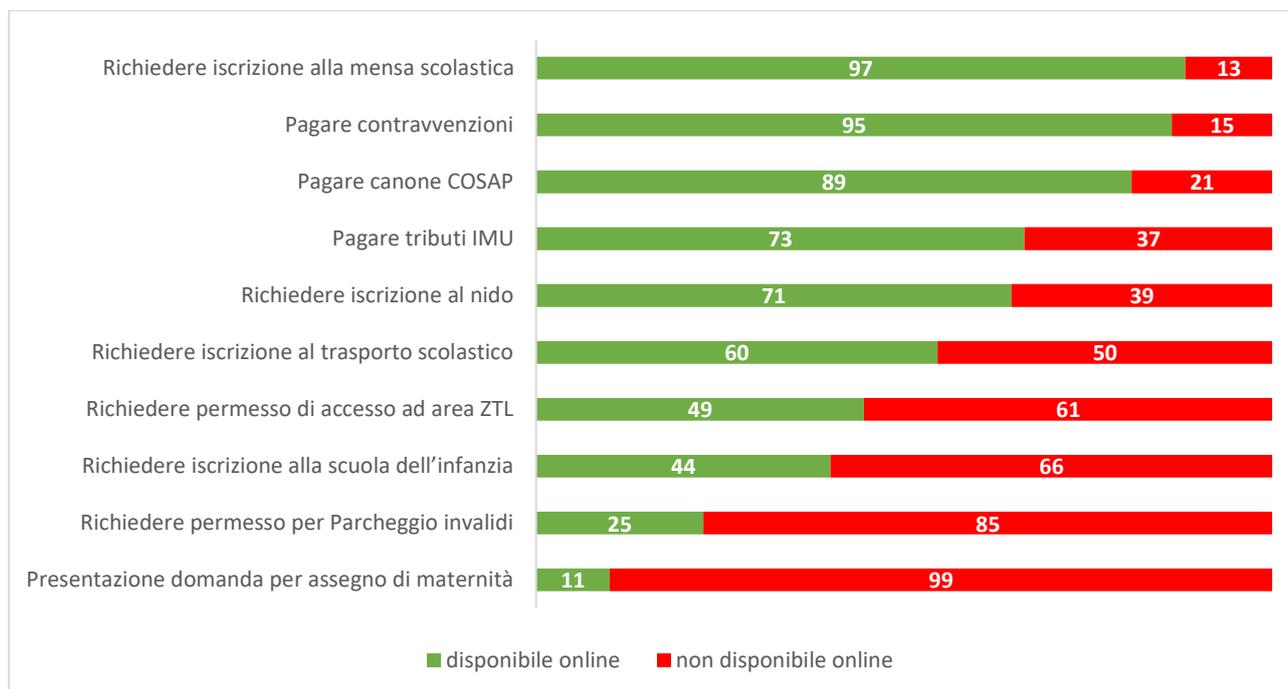
Figura 2.1a - Numero di Comuni che rendono disponibili online i 20 servizi considerati



Nota: il servizio "Presentazione domanda per assegno di maternità" è stato aggiunto nella rilevazione 2022, in sostituzione del servizio "Richiesta assegno per nuclei familiari numerosi", assorbito dal nuovo Assegno unico e universale per i figli a carico, erogato dall'INPS. Il confronto 2021-2022 non è quindi possibile



Figura 2.1b - Numero di Comuni che rendono disponibili online i 10 servizi tra i 26 individuati dalla misura 1.4.1 del PNRR



2.2 I livelli di maturità: l'indice *Digital public services*

L'indice dimensionale **Digital public services** attribuisce ad ogni Comune capoluogo un punteggio compreso tra 0 e 100 in base al numero di servizi online sul totale dei 20 considerati (figura 2.2). Gli enti vengono così classificati in quattro livelli di maturità, in base al punteggio ottenuto (tabella 2.2).

Al netto dei "punti di attenzione" evidenziati in chiusura del paragrafo precedente, l'aumento generalizzato dell'offerta di servizi online da parte dei Comuni capoluogo si riflette anche sui livelli di maturità attribuiti a ciascun ente dall'indice dimensionale.

Le città 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).

Dal punto di vista territoriale, la maggior parte delle 34 Città collocate nella fascia di maturità più elevata sono localizzate nelle regioni settentrionali (11 nel Nord-ovest e 9 nel Nord-est), mentre le restanti 14 sono equamente distribuite tra Centro e Mezzogiorno. Le città delle regioni del Sud e delle Isole rappresentano anche la maggioranza delle realtà collocate nella fascia medio-alta (21 su 57), ma sono allo stesso tempo prevalenti nelle fasce di maturità inferiori (9 su 15 tra quelle a livello medio-basso, 3 su 4 a livello basso).

Guardando invece all'aspetto dimensionale (popolazione residente), spiccano i risultati raggiunti dalle grandi città (popolazione superiore ai 240.000 abitanti) e dalle realtà medio-grandi (popolazione compresa tra i 120.000 e i 240.000 abitanti), che si collocano tutte in fascia alta o medio-alta. Tuttavia, a livello di maturità più elevata troviamo anche 10 città medie (popolazione compresa tra i 60.000 e i 120.000 abitanti) e 6 realtà minori (fino a 60.000 abitanti).



Figura 1.2 - Indice *Digital Public Services*

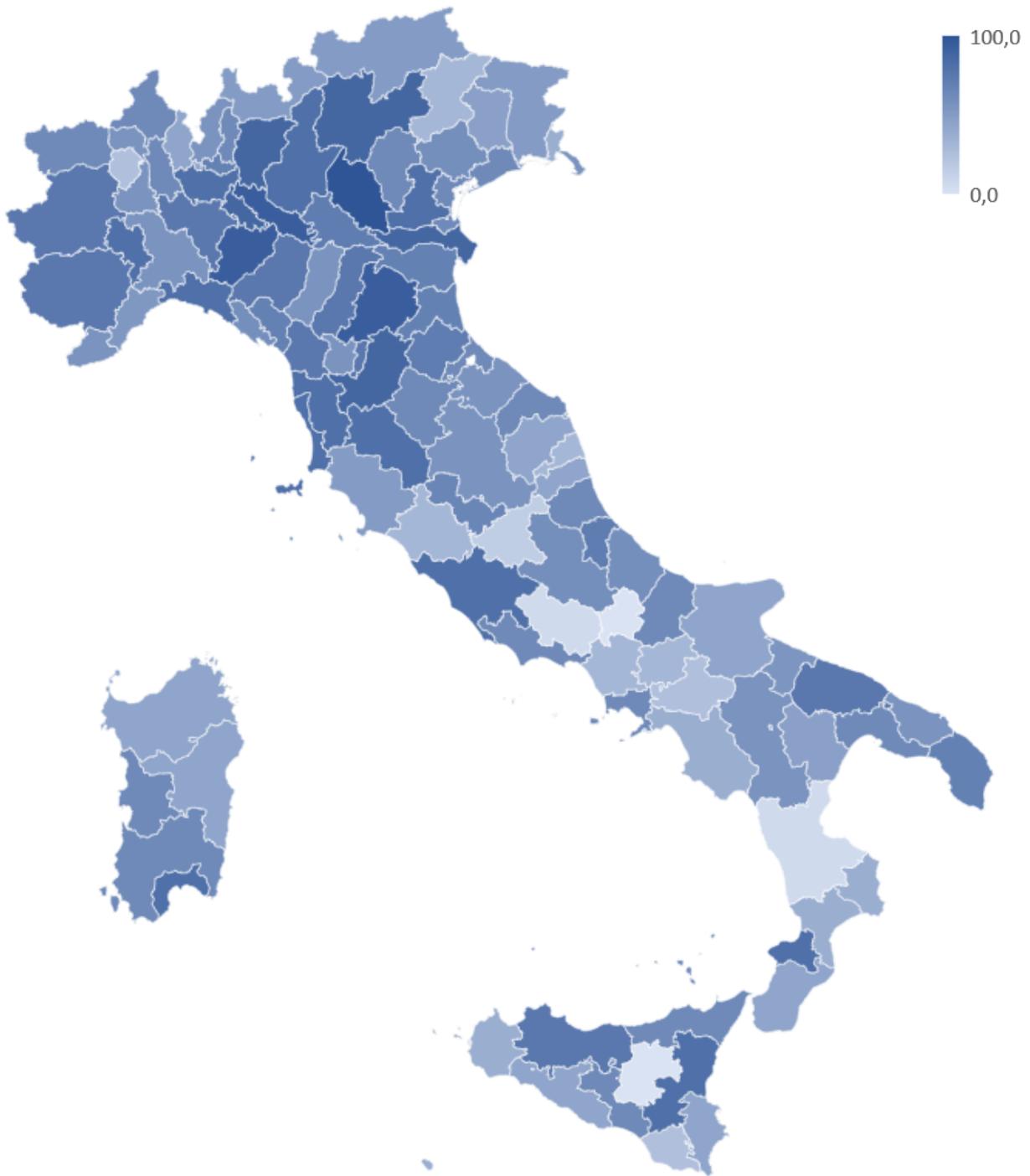



Tabella 2.2 - Livelli di maturità nei "Digital public services" dei comuni capoluogo per ripartizione geografica e dimensione demografica

Dimensione demografica	Ripartizione geografica				
Livello maturità digitale	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Mezzogiorno	Totale
	<i>Numero di Comuni</i>				
1 - GRANDE (oltre 240.000 ab.)	3	3	2	4	12
Buono	3	2	2	3	10
Medio-alto	0	1	0	1	2
Medio-basso	0	0	0	0	0
Basso	0	0	0	0	0
2 - MEDIO-GRANDE (120.000-240.000 ab.)	3	8	4	7	22
Buono	2	3	2	1	8
Medio-alto	1	5	2	5	13
Medio-basso	0	0	0	1	1
Basso	0	0	0	0	0
3 - MEDIO (60.000-120.000 ab.)	7	9	10	13	39
Buono	3	3	2	2	10
Medio-alto	4	6	7	6	23
Medio-basso	0	0	1	4	5
Basso	0	0	0	1	1
4 - PICCOLO (fino a 60.000 ab.)	11	4	6	16	37
Buono	3	1	1	1	6
Medio-alto	7	1	2	9	19
Medio-basso	1	2	2	4	9
Basso	0	0	1	2	3
TOTALE COMPLESSIVO	24	24	22	40	110
Buono	11	9	7	7	34
Medio-alto	12	13	11	21	57
Medio-basso	1	2	3	9	15
Basso	0	0	1	3	4



3. Digital PA: integrazione con le piattaforme abilitanti

Anche l'integrazione dei sistemi informativi della PA con le grandi **piattaforme nazionali** rappresenta un obiettivo prioritario nel percorso di digitalizzazione della PA delineato dal PNRR (M1C1).

A questo obiettivo la Componente 1 della Missione 1 del Piano dedica specifici interventi nell'ambito dell'investimento 1.4 "Servizi digitali e cittadinanza digitale", tra i quali assumono particolare rilevanza:

- la misura **1.4.3 "Adozione pagoPA e app IO"**, con una dotazione complessiva di 750 milioni di euro, che mira ad accelerare l'adozione della piattaforma digitale per i pagamenti verso le PA e dell'app quale principale punto di contatto tra enti pubblici e cittadini per la fruizione dei servizi pubblici digitali;
- la misura **1.4.4 "Adozione identità digitale"**, con una dotazione complessiva di 285 milioni di euro, che mira a favorire l'adozione di SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e CIE (Carta d'Identità Elettronica) quali unici strumenti di autenticazione ai servizi digitali della PA.

Tali misure assumono particolare rilevanza per le Città. Infatti, la misura 1.4.3 destina ai Comuni 90 milioni di euro per l'adozione dell'app IO e addirittura 200 milioni per l'adozione di pagoPA. Tali risorse supportano in particolare la migrazione e l'attivazione di un numero crescente di servizi comunali, con l'obiettivo finale di disporre in media di 50 servizi per Comune, su entrambe le piattaforme, entro il 2026⁷. La misura 1.4.1 destina invece ai Comuni 100 milioni di euro, con l'obiettivo di sostenere il completamento del percorso di integrazione delle amministrazioni comunali alle piattaforme di identità digitale⁸.

L'indice dimensionale **Digital PA** si propone di misurare lo stato di avanzamento delle città capoluogo rispetto agli obiettivi individuati dal PNRR in termini di adesione dei Comuni alle piattaforme nazionali.

Per questo motivo, l'edizione 2022 dell'indagine ha focalizzato la sua analisi sulle piattaforme oggetto delle misure sopra descritte. L'indice **Digital PA** si compone infatti di tre indicatori:

- l'indicatore **identità digitale**, costruito sulla base del numero di servizi accessibili tramite SPID e/o CIE sul totale degli stessi 20 servizi comunali monitorati nell'ambito dell'*Indice Digital Public Services*;
- l'indicatore **integrazione con pagoPA**, costruito sulla base del numero di transazioni verso il Comune registrate sulla piattaforma, in rapporto alla popolazione residente;
- l'indicatore **integrazione con app IO**, costruito sulla base del numero complessivo di servizi esposti dal Comune sull'app.

⁷ Gli avvisi destinati ai Comuni nell'ambito di questa misura seguono la logica di "pacchetti" che identificano il numero minimo di servizi da integrare a fronte di una singola adesione agli avvisi. Il numero minimo di servizi da integrare è parametrato alle dimensioni dell'ente. Le soglie individuate per entrambe le piattaforme sono: 3 servizi per i Comuni fino a 5.000 abitanti e per i Comuni da 5.001 a 20.000 abitanti; 5 servizi per i Comuni da 20.001 a 100.000 abitanti, per quelli da 100.001 - 250.000 abitanti e per quelli con popolazione superiore ai 250.000 abitanti. Per maggiori dettagli, si vedano i due avvisi destinati ai Comuni, inerenti alla misura 1.4.3, pubblicati in data 4 aprile 2022 sulla piattaforma [PA digitale 2026](#).

⁸ Per maggiori dettagli, si veda l'avviso destinato ai Comuni nell'ambito della misura 1.4.4, pubblicato in data 4 aprile 2022 sulla piattaforma [PA digitale 2026](#).



3.1 L'integrazione dei Comuni capoluogo con le diverse piattaforme

Anche sul fronte dell'adozione delle principali piattaforme abilitanti, si registra un'importante accelerazione da parte dei Comuni. Un'accelerazione inevitabilmente connessa agli obblighi introdotti dal c.d. "Decreto Semplificazioni"⁹.

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 (tabella 3.1°). Sono ben 64 i Comuni che, su 20 servizi monitorati, 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).

N. servizi accessibili con identità digitale su tot. 20 servizi (classi)	SPID		CIE	
	2021	2022	2021	2022
	<i>n. Comuni</i>		<i>n. Comuni</i>	
da 1 a 5	42	12	68	26
da 6 a 10	45	34	32	46
da 11 a 15	22	57	10	34
più di 15	1	7	0	4
Totale	110	110	110	110

Rispetto ai **pagamenti digitali**, tutti i Comuni sono ormai attivi sulla piattaforma pagoPA, mentre nel 2021 erano 6 le città che non avevano ancora fatto registrare nemmeno una transazione. Anche rispetto a questo punto, si registrano importanti passi avanti (tabella 3.2b). I Comuni con meno di 100 transazioni per 1.000 abitanti passano da 41 a 12, mentre quelli con almeno 1.500 transazioni per 1.000 abitanti salgono da 7 a 26.

N. transazioni ogni 1000 abitanti (classi)	2021	2022
	<i>n. Comuni</i>	
tra 0 e 99	41	12
tra 100 e 249	21	14
tra 250 e 499	21	16
tra 500 e 999	12	22
tra 1.000 e 1.499	8	20
1.500 e oltre	7	26
Totale	110	110

Rispetto, infine, all'integrazione dei servizi comunali sull'**app IO** (tabella 3.2c), sono 104 i Comuni che hanno esposto almeno un servizio sull'applicazione (erano 89 nel 2021). Tra questi, 17 Comuni hanno già integrato

⁹ Decreto-legge 76/2020. Il decreto individuava nella data del 28 febbraio 2021 il termine ultimo entro il quale le pubbliche amministrazioni italiane avrebbero dovuto: integrare nei propri sistemi informativi SPID e CIE come unici sistema di identificazione per l'accesso ai servizi digitali; integrare la piattaforma pagoPA nei sistemi di incasso per la riscossione delle proprie entrate; avviare i progetti di trasformazione digitale necessari per rendere disponibili i propri servizi sull'app IO.



20 servizi o più, mentre due Comuni hanno addirittura già superato la soglia prevista per il 2026 dal PNRR di 50 servizi esposti sull'app.

N. servizi esposti sull'app (classi)	2021	2022
	n. Comuni	
0	21	6
Fino a 2	62	3
3-9	24	12
10-11	0	23
12-14	2	23
15-19	0	26
20 e oltre	1	17
Totale	110	110

3.2 I livelli di maturità: l'indice *Digital PA*

L'indice dimensionale **Digital PA** attribuisce ad ogni Comune capoluogo un punteggio compreso tra 0 e 100 in base alla combinazione dei punteggi ottenuti rispetto a ciascuno dei tre indicatori: integrazione identità digitale, integrazione pagoPA e integrazione app IO (figura 3.2). Gli enti vengono così classificati in quattro livelli di maturità, in base al punteggio ottenuto (tabella 3.2).

Anche in questo caso, i progressi registrati sulle singole piattaforme si riflettono positivamente sui livelli di maturità individuati dall'indice *Digital PA*. Infatti, 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). Permangono in fascia più bassa soltanto 9 Comuni.

Dal punto di vista territoriale, la fascia di maturità più alta vede un sostanziale equilibrio tra città del Nord-ovest (7), del Nord-est (9) e del Centro (8). Le realtà del Mezzogiorno offrono invece un quadro in chiaro-scuro. Infatti, tra le città con il livello più alto di maturità vi sono 4 città meridionali, inoltre queste rappresentano anche la maggioranza relativa delle realtà collocate a livello medio-alto (16 su 50). Allo stesso tempo, le città del Mezzogiorno sono anche le più presenti fra quelle collocate nelle fasce inferiori (15 su 23 tra i livelli medio-bassi, 5 su 9 tra i livelli più bassi).

Sotto l'aspetto dimensionale, le 28 città in fascia più alta vedono una importante presenza di città medio-grandi e medie (complessivamente 16 Comuni su 28 livelli alti). Le città medie sono anche le più presenti in fascia medio-alta (21 su 50), in cui si registra anche un buon numero di piccole realtà (16). Queste ultime rappresentano però anche la stragrande maggioranza delle città collocate nella fascia più bassa (7 su 9).



Figura 2.2 - Indice *Digital PA*

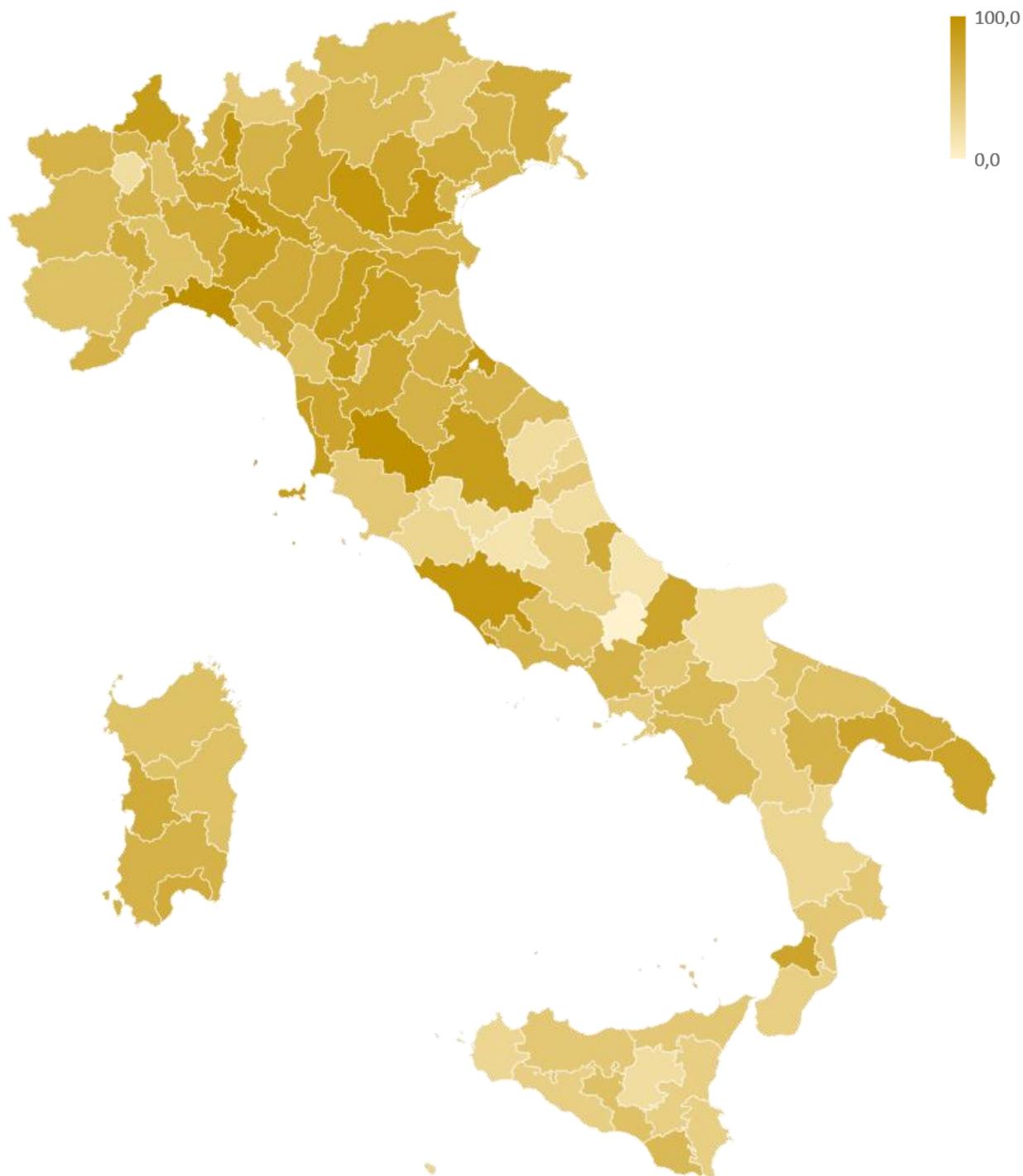




Tabella 3.2 - Livelli di maturità nella "Digital PA" dei comuni capoluogo per ripartizione geografica e dimensione demografica					
Dimensione demografica	Ripartizione geografica				
Livello maturità digitale	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Mezzogiorno	Totale
	<i>Numero di Comuni</i>				
1 - GRANDE (oltre 240.000 ab.)	3	3	2	4	12
Buono	2	2	2	0	6
Medio-alto	1	1	0	1	3
Medio-basso	0	0	0	3	3
Basso	0	0	0	0	0
2 - MEDIO-GRANDE (120.000-240.000 ab.)	3	8	4	7	22
Buono	1	4	2	1	8
Medio-alto	2	4	1	3	10
Medio-basso	0	0	1	2	3
Basso	0	0	0	1	1
3 - MEDIO (60.000-120.000 ab.)	7	9	10	13	39
Buono	1	3	3	1	8
Medio-alto	6	6	4	5	21
Medio-basso	0	0	2	7	9
Basso	0	0	1	0	1
4 - PICCOLO (fino a 60.000 ab.)	11	4	6	16	37
Buono	3	0	1	2	6
Medio-alto	6	2	1	7	16
Medio-basso	1	2	2	3	8
Basso	1	0	2	4	7
TOTALE COMPLESSIVO	24	24	22	40	110
Buono	7	9	8	4	28
Medio-alto	15	13	6	16	50
Medio-basso	1	2	5	15	23
Basso	1	0	3	5	9



4. Digital Openness: open data e strumenti di comunicazione digitale

La pubblicazione di dati in formato aperto relativi all'attività dell'amministrazione e alla vita economica e sociale delle proprie comunità di riferimento rappresenta sicuramente un elemento fondamentale per l'affermazione del paradigma della "PA aperta".

Tuttavia, al contrario dei due precedenti ambiti di analisi, il tema degli open data non è direttamente affrontato dalle diverse misure previste dalla Componente 1 della Missione 1 del PNRR. Il Piano si concentra principalmente sul tema dell'**interoperabilità** delle basi dati pubbliche, attraverso l'investimento 1.3 che mira a una migliore condivisione delle informazioni tra pubbliche amministrazioni centrali e locali, in ossequio al principio *once only*. In questo senso, particolare rilevanza assume la misura 1.3.1 "Piattaforma Digitale Nazionale Dati". La PDND consentirà lo scambio di informazioni tra enti pubblici attraverso un catalogo centrale di API (*application programming interface*), che consentirà alle amministrazioni di fornire servizi digitali a cittadini e imprese senza richiedere loro informazioni già in possesso di altri enti.

Secondo quanto previsto dal PNRR, tale misura non è però destinata ai Comuni, ma rappresenterà dopo il 2026 un asset fondamentale anche per le realtà urbane, consentendo lo sviluppo di servizi a valore aggiunto, in una logica *open*. Al fine valutare la maturità delle città capoluogo rispetto agli obiettivi di interoperabilità, l'indice dimensionale *Digital Openness* è stato quindi rivisto nei suoi indicatori relativi agli open data. In particolare, il tradizionale monitoraggio sul numero di dataset pubblicati dai Comuni è stato arricchito con alcune variabili di tipo qualitativo, relative alla conformità dei cataloghi dati delle città rispetto ai profili di metadattazione DCAT-AP_IT¹⁰. Questo al fine di offrire una valutazione sulla "predisposizione" delle città a interoperare a livello nazionale in un prossimo futuro.

Come nelle precedenti edizioni dell'indagine Ca.Re, l'indice *Digital Openness* comprende anche un secondo indicatore, inerente all'utilizzo dei principali canali social e sistemi di messaggistica istantanea da parte delle città.

4.1 Open data: produttività, metadattazione e interoperabilità

Anche sul fronte dell'apertura dei dati, tradizionale "tallone d'Achille" dei Comuni capoluogo (e non solo), si registrano sensibili progressi, seppur nel quadro di una polarizzazione ancora molto forte, che contrappone pochi *top performer* ad un elevato numero di Città che mostrano ancora un basso, se non bassissimo, livello di maturità sotto il profilo della cultura del dato.

Complessivamente, i Comuni capoluogo che pubblicano **dati aperti** sui loro portali dedicati o sui portali delle proprie Regioni salgono da 62 a 69 rispetto alla precedente rilevazione. Permangono tuttavia, differenze profonde in termini di "produzione": a 8 Comuni che espongono più di 500 dataset fanno da contraltare 39 città che ne mettono a disposizione meno di 100.

¹⁰ <https://docs.italia.it/italia/daf/linee-guida-cataloghi-dati-dcat-ap-it/it/stabile/index.html>



Tabella 4.1 – Comuni per numero di dataset pubblicati		
N. dataset (per classi)	2021	2022
	n. Comuni	
0	48	41
<100	31	39
101 - 200	10	9
201 - 300	9	9
300 - 400	3	3
401 - 500	1	1
>500	8	8
Totale	110	110

Dal punto di vista più qualitativo, 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 nazionale¹¹.

4.2 Comunicazione digitale: utilizzo dei social

Sul fronte della **comunicazione**, la stragrande maggioranza dei Comuni considerati nell'indagine utilizza i principali canali social come strumento per l'interlocuzione digitale con la propria cittadinanza: 88 Comuni utilizzano Twitter (+3 rispetto al 2021), 100 Facebook (+3), 81 Instagram (+7) e 102 Youtube (+1). L'unico passo indietro si registra su LinkedIn, per effetto della disattivazione di molti profili preesistenti ma sostanzialmente inutilizzati (i Comuni attivi su questo social scendono da 86 a 57).

Tabella 4.2 - Diffusione dei canali social e degli strumenti di messaggistica istantanea tra i 110 Comuni capoluogo		
Strumenti	N. Comuni attivi su ciascun canale	
	2021	2022
Twitter	85	88
Facebook	97	100
Youtube	101	102
Instagram	74	81
LinkedIn	86	57
Telegram	47	52
Messenger	77	81

¹¹ Si tratta di: Bari, Bologna, Catania, Genova, Lecce, Matera, Messina, Milano, Palermo, Reggio Calabria, Rimini, Roma Capitale, Torino. A queste si aggiunge la città dell'Aquila, con il progetto "Open Data L'Aquila".



4.3 Livelli di maturità: l'indice *Digital Openness*

L'indice dimensionale **Digital Openness** attribuisce ad ogni Comune capoluogo un punteggio compreso tra 0 e 100, in base alla combinazione dei punteggi ottenuti sui due indicatori di cui si compone: open data e comunicazione (figura 4.3). Gli enti vengono così classificati in quattro livelli di maturità, in base al punteggio ottenuto (tabella 4.3).

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).

Il livello di maturità più elevato vede una sostanziale prevalenza di realtà grandi (9) e medio-grandi (11), mentre il livello medio-alto è caratterizzato principalmente da realtà medie (15) e piccole (16). A livello più basso, si collocano prevalentemente le città di minor dimensione (10 su 14), sebbene tra queste vi sia anche una piccola città che si posiziona a livello più alto di maturità. Per quanto riguarda invece la distribuzione geografica, tra i 26 buoni livelli spiccano anche 6 realtà del Mezzogiorno, che si aggiungono le 9 in fascia medio-alta.



Figura 4.3 - Indice *Digital Openness*

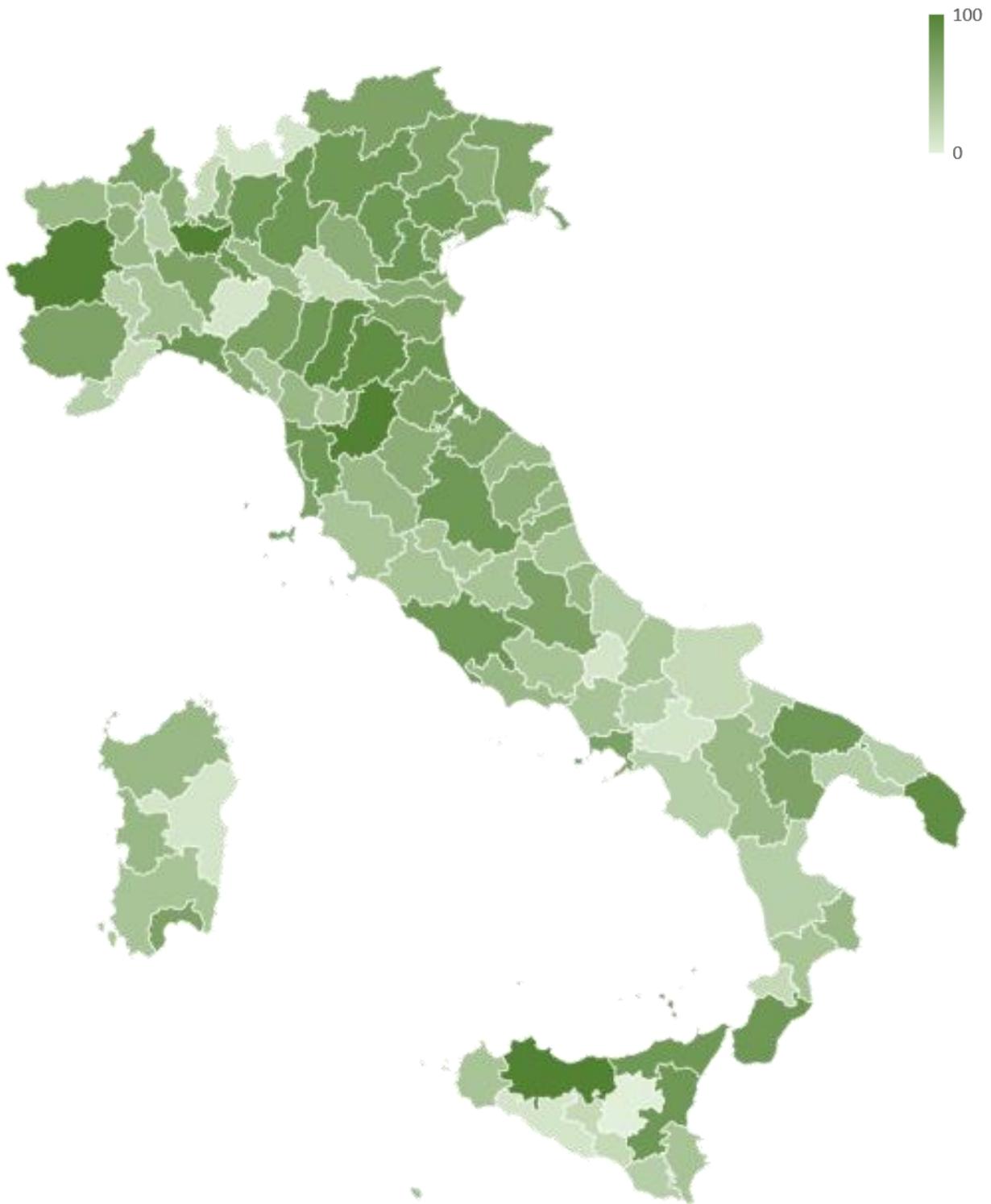




Tabella 3.2 - Livelli di maturità nella "Digital Openness" dei comuni capoluogo per ripartizione geografica e dimensione demografica

Dimensione demografica	Ripartizione geografica				
Livello maturità digitale	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Mezzogiorno	Totale
	<i>Numero di Comuni</i>				
1 - GRANDE (oltre 240.000 ab.)	3	3	2	4	12
Buono	3	1	2	3	9
Medio-alto	0	2		1	3
Medio-basso	0	0	0	0	0
Basso	0	0	0	0	0
2 - MEDIO-GRANDE (120.000-240.000 ab.)	3	8	4	7	22
Buono	3	5	1	2	11
Medio-alto	0	3	3	2	8
Medio-basso	0	0	0	2	2
Basso	0	0	0	1	1
3 - MEDIO (60.000-120.000 ab.)	7	9	10	13	39
Buono	0	3	1	1	5
Medio-alto	3	5	4	3	15
Medio-basso	3	0	5	8	16
Basso	1	1	0	1	3
4 - PICCOLO (fino a 60.000 ab.)	11	4	6	16	37
Buono	1	0	0	0	1
Medio-alto	6	3	4	3	16
Medio-basso	1	1	2	6	10
Basso	3			7	10
TOTALE COMPLESSIVO	24	24	22	40	110
Buono	7	9	4	6	26
Medio-alto	9	13	11	9	42
Medio-basso	4	1	7	16	28
Basso	4	1	0	9	14



5. La maturità digitale dei Comuni capoluogo: l'Indice Ca.Re.

L'**Indice Ca.Re.** (Cambiamento Realizzato) rappresenta la sintesi dei tre indici dimensionali prima descritti (*Digital public services, Digital PA, Digital Openness*), e consente di delineare un profilo articolato per ciascuna amministrazione comunale, confrontabile con quello delle altre amministrazioni e aggiornabile nel corso del tempo.

Il livello complessivo di maturità digitale di ciascuna amministrazione comunale è stato determinato sulla base della suddivisione in 4 classi dei risultati ottenuti per ciascuna dimensione, successivamente aggregati in un'unica scala a 4 classi progressive (buono, medio-alto, medio-basso, basso).

I progressi registrati sui tre indici dimensionali restituiscono quindi un quadro complessivo di sostanziale miglioramento, caratterizzato dalla costante progressione dei Comuni capoluogo verso i livelli più elevati di maturità digitale.

Le città ad un livello "buono" salgono infatti da 16 a 41, con una contestuale riduzione di quelle collocate nelle fasce inferiori: i Comuni in fascia medio-alta passano da 50 a 42, quelle a livello medio-basso da 36 a 25 e quelle a livello più basso scendono da 8 a 2.

I miglioramenti registrati dai Comuni capoluogo nel loro complesso si riflettono anche in una mitigazione delle differenze tradizionalmente legate a fattori strutturali quali **collocazione geografica e dimensione dell'ente**.

A livello generale, tali fattori hanno ancora un loro peso. Basti pensare che le due città collocate a livello più basso di maturità digitale sono due piccole realtà del meridione. Anche nella fascia medio-bassa si registra una prevalenza di città appartenenti al Mezzogiorno (15 su 25) e delle realtà di piccole dimensioni (14 su 25).

Eppure, tali differenze sembrano attenuarsi. Infatti, tra le 41 città che conseguono 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), troviamo anche 7 città del Centro-Italia e altrettante realtà appartenenti a Regioni del Mezzogiorno. Si tratta di **Bari, Cagliari, Catania, Lecce, Palermo, Pescara e Vibo Valentia**. Inoltre, le città collocate nel Sud e nelle Isole rappresentano la maggioranza tra quelle che raggiungono un livello di maturità medio-alto (16 su 42).

Quanto alle realtà di piccole dimensioni, ve ne sono 7 tra le 41 in fascia più alta: **Cuneo, Lecco, Lodi, Rovigo, Siena, Verbania** e la già citata Vibo Valentia. Inoltre, ben 14 realtà di dimensioni minori si collocano tra le 42 città in fascia medio-alta.

Tra le 41 città che ottengono il livello più alto di maturità, spiccano 10 "top performer", che si caratterizzano per un buon livello di maturità in tutte e 3 gli indici dimensionali. Si tratta di **Bologna, Brescia, Firenze, Genova, Lodi, Milano, Modena, Padova, Pisa e Roma Capitale** (rigorosamente in ordine alfabetico).

Menzione speciale anche per quelle città che riescono ad operare un "doppio salto", scalando in un solo anno due livelli di maturità. Tra le città collocate nella fascia più alta, troviamo infatti 3 enti che nell'edizione 2021 si collocavano in fascia medio-bassa: le già citate Rovigo e Vibo Valentia, a cui si aggiunge **Treviso**. Inoltre, in fascia medio-alta troviamo il Comune di **Nuoro**, che in base ai dati del 2021 risultava collocarsi a livello più basso.


Tabella 5.1 - Livelli di maturità digitale dei comuni capoluogo (Indice Ca.Re.) per ripartizione geografica e dimensione demografica

Dimensione demografica	Ripartizione geografica				
Livello maturità digitale	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Mezzogiorno	Totale
	<i>Numero di Comuni</i>				
1 - GRANDE (oltre 240.000 ab.)	3	3	2	4	12
Buono	3	2	2	3	10
Medio-alto	0	1		1	2
Medio-basso	0	0	0	0	0
Basso	0	0	0	0	0
2 - MEDIO-GRANDE (120.000-240.000 ab.)	3	8	4	7	22
Buono	3	7	2	1	13
Medio-alto	0	1	2	4	7
Medio-basso	0	0	0	2	2
Basso					
3 - MEDIO (60.000-120.000 ab.)	7	9	10	13	39
Buono	2	5	2	2	11
Medio-alto	5	4	5	5	19
Medio-basso	0	0	3	6	9
Basso					
4 - PICCOLO (fino a 60.000 ab.)	11	4	6	16	37
Buono	4	1	1	1	7
Medio-alto	5	1	2	6	14
Medio-basso	2	2	3	7	14
Basso				2	2
TOTALE COMPLESSIVO	24	24	22	40	110
Buono	12	15	7	7	41
Medio-alto	10	7	9	16	42
Medio-basso	2	2	6	15	25
Basso	0	0	0	2	2



Prospetto 5.1 - Classificazione dei Comuni per livelli di "maturità digitale"

BUONO	Bari	MEDIO-ALTO	Alessandria	MEDIO-BASSO	Agrigento
	Bergamo		Ancona		Avellino
	Bologna		Andria		Belluno
	Brescia		Aosta		Benevento
	Cagliari		Arezzo		Biella
	Catania		Ascoli Piceno		Caserta
	Cesena		Asti		Catanzaro
	Cremona		Barletta		Chieti
	Cuneo		Bolzano		Cosenza
	Ferrara		Brindisi		Crotone
	Firenze		Caltanissetta		Fermo
	Genova		Campobasso		Foggia
	Lecce		Carbonia		Frosinone
	Lecco		Como		Gorizia
	Livorno		Forlì		Grosseto
	Lodi		Imperia		Ragusa
	Lucca		La Spezia		Rieti
	Milano		L'Aquila		Salerno
	Modena		Latina		Siracusa
	Monza		Macerata		Sondrio
	Padova		Mantova		Teramo
	Palermo		Massa		Terni
	Parma		Matera		Trani
	Pavia		Messina		Trapani
	Perugia		Napoli		Viterbo
	Pescara		Novara		
	Piacenza		Nuoro	BASSO	
	Pisa		Oristano	Enna	
	Ravenna		Pesaro	Isernia	
	Reggio Emilia		Pistoia		
	Rimini		Pordenone		
	Roma Capitale		Potenza		
	Rovigo		Prato		
	Siena		Reggio Calabria		
Torino	Sassari				
Trento	Savona				
Treviso	Taranto				
Verbania	Trieste				
Verona	Udine				
Vibo Valentia	Varese				
Vicenza	Venezia				
	Vercelli				



6. Conclusioni

I risultati lusinghieri evidenziati dall'indagine 2022 rappresentano un ottimo punto di partenza rispetto al processo di digitalizzazione delle città delineato dal PNRR. Percorso appena avviato, e che richiederà alle amministrazioni comunali un deciso cambio di passo.

Le risorse messe a disposizione dal PNRR rappresentano una fondamentale occasione per tutti Comuni italiani. Per quelli ancora gravati da livelli di maturità più bassi, tali risorse costituiscono un fondamentale volano per recuperare i ritardi accumulati nel tempo e per raggiungere gli obiettivi di digitalizzazione individuati a livello nazionale. Per quelli più avanzati, tali risorse costituiranno invece un'opportunità di ulteriore miglioramento di quanto già realizzato, ma anche per un complessivo ripensamento dei propri servizi rivolti all'utenza.

Infatti, 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, in conformità a quanto previsto dalle linee guida nazionali e dagli obiettivi di miglioramento della *user experience* previsti dalla misura 1.4.1.

Inoltre, il miglioramento del *front end* dei Comuni dovrà necessariamente procedere in maniera sinergica con il **potenziamento dei *backoffice***, reso possibile dagli investimenti per la migrazione in cloud previsti dalla misura 1.2.

Il successo del percorso di digitalizzazione previsto dal PNRR dipenderà molto dalla capacità delle amministrazioni comunali di approcciare alle opportunità offerte dal Piano in modo "olistico". Sarà infatti fondamentale dotarsi di una strategia complessiva dell'amministrazione digitale che si intende costruire. 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.