

**Indagine conoscitiva sulla semplificazione delle procedure amministrative
connesse all'avvio e all'esercizio delle attività di impresa**

Audizione dell'Istituto nazionale di statistica

Dott. Gian Paolo Oneto

**Direttore della Direzione centrale per gli studi e la valorizzazione tematica
nell'area delle statistiche economiche**

Commissione parlamentare bicamerale per la semplificazione

Roma, 20 maggio 2021

Indice

Introduzione	5
1. La digitalizzazione della PA e dei servizi rivolti alle imprese	5
2. Gli oneri amministrativi e burocratici a carico delle imprese	11

Allegato statistico

Introduzione

Nella prima parte di questa audizione l'Istat proporrà un quadro sintetico del livello di digitalizzazione dei processi e dei servizi offerti dalle amministrazioni comunali, con particolare riferimento a quelli rivolti alle imprese. Le informazioni più recenti a disposizione sono tratte dall'indagine triennale sull'utilizzo dell'ICT nelle Pubbliche Amministrazioni locali, la cui ultima edizione ha raccolto informazioni relative all'anno 2018. Al fine di fornire un breve quadro del livello di informatizzazione della PA – nonché alcune indicazioni sugli ostacoli al suo processo di digitalizzazione – vengono in seguito richiamati i risultati della rilevazione censuaria sulle Istituzioni pubbliche, con informazioni relative all'anno 2017. Il potenziamento del livello di digitalizzazione della PA rappresenta un prerequisito necessario – anche se certo non l'unico fattore – in grado di garantire lo snellimento delle procedure amministrative e, più in generale, il raggiungimento di una amministrazione pubblica più moderna ed efficiente, obiettivo al centro del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. Una delle sfide più rilevanti, in quest'area, sarà quella di assicurare una minore disomogeneità delle infrastrutture e dei servizi pubblici sul territorio. Chiude questa sezione un quadro informativo sintetico sull'interazione online tra le autorità pubbliche e i cittadini nel 2020, il cui utilizzo dei servizi digitali è cresciuto durante la pandemia, pur mantenendosi molto al di sotto della media europea.

Nella seconda parte dell'audizione vengono presentate alcune considerazioni relative alla percezione delle imprese sulla rilevanza degli oneri amministrativi e burocratici a loro carico, come ostacolo al raggiungimento di più alti livelli di competitività – sulla base delle informazioni del Censimento 2018 delle imprese. Viene infine richiamata l'esperienza dell'Istat a supporto del Dipartimento della Funzione Pubblica nella misurazione e valutazione degli oneri amministrativi a carico del sistema produttivo.

1. La digitalizzazione della PA e dei servizi rivolti alle imprese

La digitalizzazione dei Comuni

La rilevazione sull'utilizzo dell'ICT nelle Pubbliche Amministrazioni locali – condotta dall'Istat ogni tre anni – offre un quadro molto dettagliato delle dotazioni tecnologiche e della gestione degli strumenti ICT nelle diverse amministrazioni.¹ L'ultima edizione

¹ Si veda Istat (2020), Pubblica amministrazione locale e ICT.

https://www.istat.it/it/files//2020/04/Report_Ict_AP_LOCALI_2018.pdf.

L'indagine è campionaria per quanto riguarda il coinvolgimento delle Amministrazioni comunali ma ha incluso nel campione tutti i Comuni capoluogo di provincia, quelli con popolazione superiore a 20.000 abitanti e quelli afferenti l'area delle città metropolitane. Sull'universo di 7.954 Comuni è stato selezionato un campione di 6.505 Comuni. I risultati ottenuti si basano complessivamente su 6.360 risposte validate pari al 94,0% delle 6.766 unità selezionate della lista di partenza e al 77,4% dell'universo di riferimento delle Amministrazioni locali (ovvero tutte le Regioni e Province autonome, tutte le 100 Amministrazioni Provinciali e Città Metropolitane, l'87,1% delle Comunità montane e il 76,9% delle Amministrazioni comunali).

ha raccolto informazioni relative all'anno 2018 (si vedano le Tavole 1-7 dell'Allegato Statistico).

Rispetto alle dotazioni infrastrutturali, i principali indicatori raccolti dalla rilevazione individuano una situazione caratterizzata da un'alta percentuale di personale in servizio con accesso a Internet (l'85,9% dei dipendenti) e una presenza relativamente ampia di strumenti tecnologici di base come i dispositivi portatili (di cui dispone il 62% dei comuni). Si registra, tuttavia, tra i comuni, una scarsa diffusione di strumenti tecnologici moderni, ovvero con età inferiore ai 5 anni (il 38% delle amministrazioni), una bassa incidenza di portatili e dispositivi mobili rispetto al personale effettivo (10,4%) e una limitata adozione della classe massima di velocità di accesso a Internet pari almeno a 30 Mbit/s (40,3%) o di utilizzo della tecnologia in fibra ottica (27,8%); raggiunge solo il 60% la quota di comuni che utilizza una rete Intranet per il coordinamento comunicativo e informativo.

Nell'area organizzativa e strategica, è ancora circoscritta l'attenzione dei Comuni verso lo sviluppo di competenze interne e la formazione del personale in materia di tecnologie ICT: nel 2018 solo il 7,3% del personale ha partecipato ad attività formative in materia. È invece molto diffuso il ricorso a società esterne che fanno da tramite tra le esigenze amministrative interne e quelle dell'utenza, offrendo supporto della definizione della tecnologia e della formazione informatica necessaria alle Amministrazioni. Nel 2018, per la gestione delle funzioni ICT, il 94,1% dei Comuni ha dichiarato di utilizzare fornitori esterni privati, il 14,1% ha coinvolto quelli pubblici (altro soggetto pubblico o società partecipata/controllata), mentre il 65,2% ha fatto ricorso a personale dipendente interno.

Si registra, invece, un buon livello raggiunto dai Comuni nella gestione in rete di alcune tra le principali funzioni amministrative, eccetto quel che riguarda l'informatizzazione in rete dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) (gestito in modo informatizzato solo dal 20% dei comuni). Quasi il 40% dei Comuni, però, utilizza ancora procedure analogiche quali timbri, firme autografe, ecc. per almeno il 50% della produzione documentale.

Per quanto riguarda l'offerta online dei servizi dei Comuni si evidenzia, nelle ultime edizioni dell'indagine, un generale miglioramento della disponibilità di strumenti: passa dal 33,9% del 2015 al 48,3% (era il 18,9% nel 2012) la percentuale di Comuni che offrono la possibilità di avviare e concludere online l'intero iter di almeno uno dei 24 servizi osservati dall'indagine ed erogati dall'Amministrazione; sale dal 58,7% del 2015 al 69,0% (era 36,7% nel 2012) la quota di quelli che offrono la possibilità agli utenti di caricare online la documentazione relativa ad almeno uno dei servizi offerti. Oltre nove Comuni su dieci permettono di acquisire on line modulistica e quasi tutti (98,3%) forniscono online informazioni (sempre con riferimento ad almeno uno dei servizi).

Nonostante gli avanzamenti registrati, la diffusione dei servizi comunali gestiti interamente online è ancora limitata, soprattutto nei Comuni più piccoli: la quota di Comuni che, nel 2018, ha dichiarato di rendere disponibile interamente online almeno

un servizio tra quelli osservati scende dal 62,9% di quelli con oltre 5mila abitanti al 42% di quelli fino a 5mila; la possibilità di caricare documenti e modulistica compilata sul canale online del Comune è fornita nei due segmenti dimensionali, rispettivamente, nel 79,4% e nel 64,4% dei casi. Il gap tra Comuni si amplia considerando dimensioni inferiori ai 1,000 abitanti.

L'offerta online di servizi alle imprese nei Comuni

In generale, i Comuni più grandi – anche in considerazione del maggior numero di pratiche da evadere – sembrano più consapevoli dell'opportunità rappresentata dalla digitalizzazione dei servizi; il livello di disponibilità online si riduce invece al crescere della loro complessità, in particolare nei Comuni più piccoli.

Tra i 24 servizi osservati nell'indagine sull'utilizzo dell'ICT nelle PA locali, quelli offerti online – a qualsiasi livello massimo di interazione² – sono soprattutto destinati alle imprese. In particolare, per quanto riguarda i servizi relativi a Sportello unico per le attività produttive (SUAP), permessi per costruire (SCIA e DIA), Sportello Unico per l'edilizia (SUE) e dichiarazione inizio di attività produttiva (DIAP), la gran parte dei Comuni oltre i 5mila abitanti li rende disponibili online. L'offerta in rete di tali servizi raggiunge buoni livelli anche tra i Comuni fino a 5mila abitanti: circa otto su dieci offrono servizi relativi al SUAP, ai permessi per costruire e ai bandi di gara. Fatta eccezione per il SUAP, l'offerta interattiva dei Comuni di minori dimensioni si concentra però su un livello di informatizzazione inferiore a quello dell'avvio e completamento per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto. In generale, risulta più contenuto il livello di informatizzazione delle autorizzazioni ambientali, disponibili in modalità online in quasi il 70% dei comuni maggiori e nel 50% dei comuni con meno di 5mila abitanti.

Le regioni nelle quali è più diffusa l'offerta dei quattro principali servizi online alle imprese (SUAP, permessi per costruire, SUE, DIAP) – a qualsiasi livello di informatizzazione dei servizi offerti – sono Umbria, Emilia-Romagna, Lombardia e Veneto; tra quelle meno performanti, ci sono la Valle d'Aosta, il Molise, la Provincia Autonoma di Bolzano e la Calabria. Valutando solo l'offerta online dei Comuni delle 14 Città metropolitane, i servizi alle imprese risultano erogati soprattutto in modalità online nelle Città metropolitane di Milano e Bari, mentre restano più indietro Reggio Calabria, Messina e Palermo.

Nel 2018 è stato misurato per la prima volta un indicatore di risultato in termini di pratiche evase online sul totale. Per i quattro servizi alle imprese analizzati, la gran parte dei Comuni che hanno dichiarato un'offerta online più matura – ovvero la possibilità di inoltro di modulistica o di effettuazione online dell'intera procedura – hanno indicato anche quote elevate di moduli ricevuti o di pratiche evase interamente

² In questo caso si è considerato il livello massimo di interazione dichiarato dal Comune: dal Livello 1 di visualizzazione e/o acquisizione di informazioni, al Livello 2 di acquisizione (download) di modulistica, al Livello 3 di inoltro online della modulistica, fino al Livello 4 di avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto.

online, con un'incidenza compresa tra il 71% e il 100% del totale dei moduli ricevuti e delle pratiche evase (in qualsiasi modo, online e offline). Questa regolarità sembra superare i limiti territoriali e dimensionali ripetendosi, anche se con minore intensità, in tutte le classi di ampiezza demografica dei Comuni (con percentuali più elevate nei comuni di dimensione tra 3mila e 10mila abitanti).

Le modalità di accesso ai servizi online nelle amministrazioni comunali

Per quanto riguarda le modalità di accesso ai servizi, il 20,5% dei Comuni dichiara che, nel 2018, l'utenza può accedere ai servizi online attraverso l'identità digitale (Spid); per i Comuni più grandi (oltre i 60mila abitanti), tale quota sale al 58,2%, mentre è pari ad appena il 15,8% per quelli fino a 5mila abitanti. Il 22% dei Comuni utilizza la carta nazionale dei servizi (CNS) e appena il 5,5% la carta di identità elettronica. Oltre a tali canali, vengono indicate dai Comuni anche altre forme specifiche di accesso tramite gestioni di identità digitali territoriali (ad es. FedERa, FedUmbria), l'utilizzo di Pec o l'accesso diretto senza alcuna identificazione.

La capacità di offrire servizi online in modalità mobile, fruibili anche attraverso dispositivi come smartphone o tablet, riguarda nel 2018 il 64,6% dei Comuni con oltre 5mila abitanti (unico segmento presso cui sia stata misurata questa disponibilità). Solo il 37,9% di essi li forniva attraverso messaggistica mobile (SMS, WhatsApp, ecc.) e appena il 23,7% (40,0% per i Comuni con oltre 60mila abitanti) rendeva disponibili i servizi all'utenza attraverso applicazioni gratuite (app) disegnate per dispositivi mobili.

In generale, le informazioni disponibili a livello territoriale, mostrano il permanere di una polarizzazione del divario digitale tra Nord e Sud nell'utilizzo dell'ICT da parte della PA locale, insieme al ben noto gap dei piccoli Comuni rispetto a quelli grandi, dove sia l'esigenza sia la capacità di gestire la digitalizzazione dei servizi può risultare più accentuata.

Nella prossima rilevazione, riferita alla situazione dell'anno 2021, sarà interessante valutare le strategie adottate dai piccoli centri di fronte alle esigenze nate dall'emergenza sanitaria.

I canali attivati con l'utenza e gli ostacoli alla digitalizzazione: il Censimento delle istituzioni pubbliche

Il Censimento permanente delle istituzioni pubbliche è una rilevazione diretta, rivolta a tutte le istituzioni pubbliche e alle unità locali ad esse afferenti (ovvero sedi, centrali e decentrate, situate in Italia e all'estero).³ Nella seconda edizione del Censimento, svolta nel 2018 – con data di riferimento delle informazioni al 31 dicembre 2017 – sono state rilevate 12.848 istituzioni pubbliche, articolate sul territorio in 63.414 unità locali.

³ Si veda Istat (2021), Censimento permanente delle istituzioni pubbliche.

<https://www.istat.it/it/archivio/254401>.

La rilevazione censuaria è svolta dall'Istat a partire dal 2016 a cadenza biennale (triennale dall'edizione 2021 attualmente in corso).

Tra le diverse novità informative della seconda edizione, vi è un approfondimento tematico relativo ai canali attraverso i quali gli utenti possono rapportarsi con le oltre 50.300 unità locali delle istituzioni pubbliche che erogano servizi finali⁴. Tali canali riguardano un'ampia gamma di operazioni che vanno dall'acquisire informazioni, al compilare e consegnare la modulistica, dal prenotare il servizio ad usufruire dello stesso, dall'effettuare pagamenti fino a inoltrare reclami. Le informazioni raccolte permettono di cogliere il livello di digitalizzazione sotto questi profili, allargando il quadro all'insieme delle amministrazioni e delle istituzioni della PA.⁵

Tra i canali disponibili per acquisire informazioni, lo sportello fisico resta quello più utilizzato dalle unità locali di tutte le tipologie istituzionali (segnalato dall'83,9% delle unità). Fanno eccezione le Città metropolitane (incidenza del 70,2%) e l'Università pubblica (75,3%), per le quali il canale più utilizzato è il sito istituzionale (rispettivamente nel 90,8% e 89,9% dei casi). Per l'insieme delle istituzioni, il sito web occupa il secondo posto (con il 71,7% delle segnalazioni) immediatamente seguito dal canale di posta elettronica ordinaria (70,3%), e in seconda battuta, certificata (58,1%). Riguardo i canali basati sull'impiego di tecnologie digitali più avanzate, il livello di diffusione scende notevolmente, con il 16,5% di disponibilità di social media e il 6,4% di applicazioni mobili; l'incidenza è particolarmente bassa negli enti locali mentre registra livelli più elevati nelle Università pubbliche (con il 58% di utilizzo di social media e 26% di applicazioni mobili). Il livello di utilizzo dei social è superiore al 22% negli "Enti pubblici non economici"⁶, nelle amministrazioni centrali e in istituzioni appartenenti ad "Altra forma giuridica".⁷

I canali attivati per acquisire, completare e riconsegnare la modulistica e per prenotare e usufruire di un servizio riproducono tendenzialmente il grado di diffusione rilevato nel caso della comunicazione a scopo informativo. Le unità locali delle Università pubbliche si confermano più digitalizzate delle altre tipologie istituzionali, consentendo di svolgere tutte le operazioni previste (compresa l'effettuazione di pagamenti) attraverso canali online. Tra questi, un posto di particolare rilievo è occupato dallo sportello telematico, di largo utilizzo anche presso le unità locali delle istituzioni appartenenti alla forma giuridica "Altro ente pubblico non economico", tra le quali si distinguono i principali enti previdenziali.

⁴ Sono i servizi che l'unità istituzionale eroga, in base alla specifica missione istituzionale, su richiesta di singoli utenti (servizi individuali) oppure in modo indistinto ad una collettività (servizi collettivi).

⁵ Le tavole di dati relative ai canali attraverso cui gli utenti possono rapportarsi con le unità locali delle istituzioni pubbliche che erogano servizi finali sono state diffuse dall'Istat a inizio marzo e consultabili all'indirizzo: <https://www.istat.it/it/archivio/254401>.

⁶ Fanno parte degli Enti pubblici non economici: gli Istituti o enti pubblici di ricerca, le Camere di commercio, gli Ordini e collegi professionali, i Consorzi di diritto pubblico, gli Enti parco.

⁷ La voce "Altra forma giuridica" comprende: Consorzio di diritto privato, Società consortile, Ente pubblico economico, Azienda speciale ai sensi del T.U. 267/2000, Azienda pubblica di servizi alle persone ai sensi del d.lgs n. 207/2001, Associazione riconosciuta, Fondazione (escluse fondazioni bancarie), Altra forma di ente privato con personalità giuridica, Associazione non riconosciuta, Altra forma di ente privato senza personalità giuridica, Autorità indipendenti.

La mancanza di risorse finanziarie rappresenta l'ostacolo più importante al processo di digitalizzazione (si veda la Tavola 8 dell'Allegato Statistico): il 70,4% delle istituzioni pubbliche lo ritiene molto (35,5%) o abbastanza importante (34,9%).

Vi sono poi fattori strettamente legati all'implementazione delle tecnologie ICT, come la mancanza di adeguata formazione (67,6%) o di uno staff qualificato (66,5%) – tra i partecipanti ad attività formative, soltanto il 5% ha in effetti usufruito di attività riguardanti il tema dell'informatica e telematica.⁸ Significativi nel processo di digitalizzazione sono anche gli ostacoli legati ai costi delle tecnologie ICT (67,5%). Si individua, inoltre, una forte differenziazione tra amministrazioni centrali e locali; queste ultime, oltre agli ostacoli già citati, individuano la mancanza di un referente per la trasformazione digitale (60,5% rispetto al 38,6% delle amministrazioni centrali) o di piani strutturali per l'innovazione (71,9% e 47,7%) e l'incapacità di fare rete (65,4% e 55,4%). Diversamente, tra le amministrazioni centrali, emerge con più forza la rigidità al cambiamento nell'organizzazione degli uffici: il 69,8% lo ritiene un ostacolo molto (24,2%) o abbastanza (45,6%) importante rispetto al 46,9% delle amministrazioni locali, insieme alla mancanza di coordinamento tra i settori coinvolti.

L'interazione online tra autorità pubbliche e cittadini

Nel 2020 in Italia, il 76% della popolazione di 16-74 anni naviga in rete regolarmente con un gap di circa 10 punti percentuali rispetto alla media europea.⁹ Nell'Ue27, l'uso regolare della rete raggiunge il 90% tra le persone fino ai 54 anni e cala al 78% tra i 55-64enni. Nel nostro Paese, invece, livelli prossimi alla saturazione si registrano solo per la popolazione fino ai 34 anni.

Alla diffusione modesta nell'utilizzo di Internet si associa in generale un basso livello di competenze digitali: in Italia, solo il 29% degli utenti di internet ha competenze digitali elevate, contro il 38% della media Ue28.¹⁰ Questo gap si riscontra anche tra i giovani di 16-24 anni, il segmento della popolazione per cui ci si aspetta una maggiore digitalizzazione, con incidenze del 43% in Italia contro il 61% nella Ue28.

Il ritardo nell'adozione delle tecnologie digitali si evidenzia anche nell'interazione online con la Pubblica Amministrazione o con i gestori dei servizi pubblici. La quota di utenti di Internet che si è relazionata via web con la PA è pari infatti al 36,3%, rispetto ad una media europea del 64%. Va sottolineato, però, che tra il 2019 e il 2020 si è registrato l'incremento più elevato degli ultimi 10 anni, dovuto all'accelerazione

⁸ Si veda il Report "Censimento permanente delle Istituzioni pubbliche 2017: i principali risultati": https://www.istat.it/it/files//2019/12/Report_CENSIMENTO-ISTITUZIONI-PUBBLICHE-2017.pdf.

⁹ Per uso regolare d'internet si intende l'attività di persone che hanno navigato nel web negli ultimi 3 mesi. Il modulo sull'"Uso delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione da parte delle famiglie e degli individui" all'interno dell'indagine multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", è la principale fonte statistica sull'accessibilità alle ICT da parte delle famiglie e degli individui. Si veda: <https://www.istat.it/it/archivio/236920>.

¹⁰ Persone di 16-74 anni che hanno competenze avanzate per tutti e 4 i domini individuati dal "Digital competence framework" (per 100 persone di 16-74 anni con le stesse caratteristiche che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi). In questo caso, i dati sono riferiti al 2019.

nell'uso delle ICT determinata dalla crisi sanitaria. Se si analizzano separatamente le tre attività su cui è costruito l'indicatore complessivo, si evidenzia che, nell'ultimo anno, l'incremento maggiore si è osservato per lo "scaricare moduli" (29%, contro il 21% del 2019); l'incidenza del "cercare informazioni sui siti della PA" è salita invece al 27% (dal 24%), l'"invio di moduli alle PA" al 21% (dal 18%).

Nel nostro Paese l'uso della rete per relazionarsi con la PA varia sensibilmente con le caratteristiche socio-demografiche e territoriali. Fattori particolarmente discriminanti sono quelli legati al livello d'istruzione (55,5% dei laureati contro 39,2% dei diplomati e il 22% di chi ha al massimo la licenza media) e alla posizione professionale (55,2% dei dirigenti, contro il 25,1% degli operai). Emergono differenze territoriali poco rilevanti tra il Nord e il Centro del Paese, mentre rimane più evidente il ritardo del Mezzogiorno (6 punti percentuali sotto la media).

Questo ritardo nell'adozione del web per relazionarsi con la PA non trova giustificazione solo in una mancanza di cultura del digitale da parte dei cittadini. A riprova di ciò, in alcuni segmenti di popolazione dove l'uso del web è più diffuso si registra un utilizzo di altri servizi (ad esempio quelli bancari o quelli legati al commercio elettronico) maggiore di quello registrato per la PA. Va considerato quindi anche il livello di fruibilità, usabilità e sicurezza dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione, che possono rallentare il processo di interazione online tra cittadini e pubbliche amministrazioni.

2. Gli oneri amministrativi e burocratici a carico delle imprese

La percezione degli adempimenti burocratici come freno alla competitività delle imprese

Gli adempimenti burocratici vengono percepiti dalle imprese come un ostacolo molto rilevante alla loro competitività. Ciò è confermato dalle informazioni tratte dal Censimento 2018 delle imprese¹¹ – che ha interessato un campione di circa 280 mila unità con 3 e più addetti, rappresentative di un universo di poco più di un milione di imprese, che producono l'84,4% del valore aggiunto nazionale. Una impresa su tre, il 33,1% del totale, vede negli oneri amministrativi e burocratici un ostacolo allo sviluppo della propria capacità competitiva; si tratta di una quota di imprese superiore a quelle che dichiarano come ostacolo la carenza di risorse finanziarie (il 29,6%); coerentemente con un quadro ciclico che era caratterizzato da una crescita limitata, la carenza di domanda per i beni e servizi offerti risultava anch'essa tra i principali ostacoli alla competitività (per il 19,2% delle imprese), insieme alla percezione di un contesto socio-economico poco favorevole (19%).

Mentre il vincolo fornito dalla mancanza di risorse finanziarie tende a ridursi in modo significativo all'aumentare della dimensione d'impresa (dal 31,2% delle micro – 3-9 addetti – al 12,6% delle grandi – oltre i 250), il problema degli oneri amministrativi e

¹¹ Si veda, tra gli altri, il Comunicato Stampa "Censimento permanente delle imprese 2019: i primi risultati" del 7 febbraio 2020 (<https://www.istat.it/it/archivio/238337>).

burocratici è avvertito in misura relativamente diffusa tra le classi di addetti: pesa in misura pari alla media tra le unità di minore dimensione (3-9 addetti, 33,0%) e lievemente di più tra le piccole imprese (10-49 addetti, 34,5%), ma risulta rilevante anche tra le medie (50-249 addetti, 28,6%) e le grandi (oltre 250 addetti, 25,3%).

Il peso degli adempimenti burocratici è avvertito in misura maggiore nelle regioni del Nord-Est (il 34,7% delle imprese ivi residenti). La quota scende – seppure di poco – nelle regioni del Sud e nelle Isole (31,6% e 31,2% rispettivamente), dove vengono richiamati con più frequenza, rispetto al dato medio, i problemi legati alla mancanza di risorse finanziarie, al contesto socio-economico poco favorevole e alla carenza di infrastrutture.

I dati del Censimento permettono, infine, di cogliere la percezione dell'impatto negativo degli oneri burocratici tra i diversi settori di attività economica. Tra i macro-settori, l'incidenza più elevata di segnalazioni negative si registra per le costruzioni (39,9% delle imprese), mentre è minore nelle imprese nel settore dei servizi di mercato (31,5%), raggiungendo tuttavia il 33,5% nel commercio all'ingrosso e al dettaglio, riparazione di autoveicoli e motocicli. Nell'industria in senso stretto si registra invece un'incidenza leggermente inferiore alla media (32,7%).

L'assistenza tecnica dell'Istat al Dipartimento della Funzione Pubblica e l'esercizio di misurazione degli oneri amministrativi

In Italia, l'attività di misurazione degli oneri amministrativi è stata introdotta in via sperimentale nel 2005, e avviata in modo sistematico nel 2007, quando il Piano d'azione per la semplificazione e la qualità della regolazione (PAS) ha recepito l'obiettivo di riduzione proposto dal Consiglio Europeo, individuando le aree di regolazione sulle quali avviare la misurazione degli oneri amministrativi. In seguito, con il meccanismo del "taglia oneri amministrativi", introdotto all'art.25 del decreto legge 25 giugno 2008, n. 112 convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2008, n. 133 "Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria", il processo di misurazione e riduzione è stato messo a regime, prevedendo la predisposizione di piani di semplificazione per ciascuna area di regolazione in tutte le materie di competenza statale.

Nel periodo 2008-2012 è stata svolta un'ampia attività di misurazione degli oneri amministrativi sulle PMI, che ha consentito di individuare le procedure e gli adempimenti più onerosi da semplificare e di valutare l'efficacia degli interventi sulla base della stima dei risparmi. La misurazione è stata realizzata da una task-force coordinata dall'Ufficio per la semplificazione amministrativa del Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP), con la partecipazione delle associazioni imprenditoriali e l'assistenza tecnica dell'ISTAT. Per il coordinamento dei metodi di misurazione e riduzione degli oneri amministrativi è stato, inoltre, istituito un comitato paritetico con la partecipazione di rappresentanti dello Stato, Regioni e Autonomie locali.

In sintesi, l'attività di misurazione degli oneri amministrativi ha riguardato 93 procedure ad alto impatto – identificate con le associazioni imprenditoriali e le amministrazioni di settore – relative a nove aree di regolazione e ha consentito di stimare costi amministrativi per le PMI pari a circa 31 miliardi di euro. Gli oneri amministrativi rilevati hanno riguardato nell'ordine le seguenti aree: "Lavoro e previdenza" (circa 10 miliardi), sicurezza sul lavoro (4,6 miliardi), edilizia (4,4 miliardi), ambiente (3,4), fisco (2,8), privacy (2,6), prevenzione incendi (1,4), appalti (1,2) e paesaggio e beni culturali (0,6). Si tratta di stime indicative dell'ordine di grandezza degli oneri associati agli obblighi informativi oggetto della misurazione.¹²

In base al programma di misurazione di cui al DPCM 28 maggio 2014 e a supporto dell'Agenda per la semplificazione, prevista all'articolo 24 del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, che ha innovato profondamente la portata del processo di misurazione e riduzione – estendendolo agli oneri regolatori anche diversi da quelli amministrativi e ai tempi di conclusione dei procedimenti, oltre che ad aree di regolazione e procedure di interesse per i cittadini – sono stati individuati cinque settori d'intervento, ritenuti primari per la vita quotidiana del cittadino e dell'impresa: cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia e impresa. Nell'ambito di questa attività di misurazione, è stato demandato all'Istat il compito di fornire il supporto tecnico, metodologico e organizzativo necessario per la produzione delle statistiche (convenzione del 21 dicembre 2012, integrata da atto aggiuntivo del 22 dicembre 2014 e successive proroghe).

Nella fase finale della convenzione, l'Istat ha affiancato il Dipartimento per la Funzione Pubblica per la realizzazione di tre rilevazioni: 1) l'avvio delle attività d'impresa, settore manifatturiero, 2) funzionamento degli sportelli unici edilizia (SUE) e monitoraggio delle semplificazioni in materia, 3) avvio delle attività d'impresa, settore ristoranti. La raccolta dati della prima rilevazione è stata realizzata dal DFP, mentre è stata affidata all'Istat nelle altre due rilevazioni.

L'attività di misurazione è stata realizzata da uno staff tecnico, coordinato dall'Ufficio per la semplificazione del Dipartimento della Funzione Pubblica con l'obiettivo di individuare le aree prioritarie d'intervento per la semplificazione, nonché procedere alla stesura dei questionari di rilevazione, mentre l'ISTAT, sulla base di una convenzione, ha curato gli aspetti organizzativi, tecnici e metodologici delle rilevazioni.

L'attività si è formalmente conclusa a marzo nel 2017 con la consegna da parte dell'Istat al DFP di tutti i risultati delle ultime tre rilevazioni (macrodati, microdati, note metodologiche).

Nonostante la proficua collaborazione tra l'Istat e la Funzione Pubblica e il lavoro congiunto portato avanti dal 2005 al 2017, i continui cambiamenti normativi, insieme ad alcuni ostacoli burocratici, hanno impedito la formalizzazione di una nuova convenzione. Sarebbe tuttavia auspicabile che la collaborazione riprendesse.

¹² https://www.istat.it/it/files/2015/12/Misurazione-degli-oneri-amministrativi-23_nov_2015-MOA.pdf.

Allegato statistico

Tavola 1 – Principali indicatori di informatizzazione relativi alle Amministrazioni comunali - Anno 2018
(valori percentuali rispetto al totale dei Comuni, salvo diversa indicazione)

AREA	%
AREA ORGANIZZATIVA E STRATEGICA	
Presenza del Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD)	21,8
Presenza di un ufficio o servizio di informatica presenza all'interno della struttura organizzativa	14,9
Presenza di un ufficio o servizio di informatica in gestione associata	11,1
Incidenza, rispetto al personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione al 31.12.2018, di personale che in maniera prevalente o esclusiva svolge attività relative all'informatica (% di dipendenti ICT ogni 100 dipendenti)	2,4
Formazione in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)	16,2
Incidenza, rispetto al personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione al 31.12.2018, di personale che aveva partecipato ad attività formative in materia di ICT (% di dipendenti partecipanti a formazione ICT ogni 100 dipendenti)	7,3
AREA DELLE INFRASTRUTTURE DISPONIBILI	
Adozione di strumenti tecnologici quali dispositivi portatili	62
Adozione di strumenti tecnologici quali dispositivi portatili con età media inferiore a 5 anni	38
Incidenza, rispetto al personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione al 31.12.2018, del numero di dispositivi portatili (% di dispositivi portatili ogni 100 dipendenti)	6,6
Adozione di strumenti tecnologici quali dispositivi mobili	30,1
Adozione di strumenti tecnologici quali dispositivi mobili con età media inferiore a 5 anni	26,3
Incidenza, rispetto al personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione al 31.12.2018, del numero di dispositivi mobili (% di dispositivi mobili ogni 100 dipendenti)	10,4
Adozione di strumenti tecnologici per la videoconferenza	17,8
Utilizzo di una rete Intranet	59,3
Utilizzo della tecnologia fibra ottica per l'accesso a Internet	27,8
Adozione della classe massima di velocità di download almeno pari a 30 Mbit/s per l'accesso a Internet	40,3
Incidenza, rispetto al personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione al 31.12.2018, di quanti avevano accesso a Internet (% di dipendenti con accesso a Internet ogni 100 dipendenti)	85,9
AREA GESTIONALE (GESTIONE IN RETE DI ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE)	
Utilizzo di servizi di Cloud Computing	33,8
Adozione di informatizzazione in rete per la Gestione Personale	63,4
Adozione di informatizzazione in rete per la Gestione Contabilità economica e finanziaria	81
Adozione di informatizzazione in rete per la Gestione Atti amministrativi e delibere	74,9
Adozione di informatizzazione in rete per la Gestione Protocollo	83,3
Adozione di informatizzazione in rete per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	20
Adozione di informatizzazione in rete per la Gestione Anagrafe e stato civile	80,8
Grado di materializzazione ancora presente nell'amministrazione attraverso l'utilizzo di procedure analogiche (timbri, firme autografe, ecc.) se superiore al 50% (indicatore con valore inverso)	39,8
Utilizzo di strumenti di e-Procurement per l'acquisto di beni o servizi	80,9
AREA DELL'OFFERTA DI SERVIZI ONLINE	
Offerta a livello massimo di disponibilità online di almeno uno su 24 servizi osservati erogati dall'Amministrazione	48,3
Attivazione di un servizio online di prenotazione di appuntamenti con gli uffici dell'Amministrazione	7,5

Fonte: Istat, Utilizzo dell'ICT nelle Pubbliche Amministrazioni locali

Tavola 2a - Amministrazioni locali per livelli di disponibilità (a) di servizi offerti online (b) per tipologia di amministrazione locale - Anno 2018
(percentuale dei rispettivi totali di amministrazioni locali)

TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE LOCALE	Visualizzazione e/o acquisizione di informazioni	Acquisizione (download) di modulistica	Inoltro online della modulistica	Avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto
Comuni	98,7	93,3	69,0	48,3
Comunità Montane	84,3	59,5	29,8	21,5
Province	100,0	94,0	57,0	40,0
Regioni e Pr. Autonome	100,0	90,9	81,8	54,6
Totale Amministrazioni locali	98,5	92,8	68,3	47,8

Fonte: Istat, Utilizzo dell'ICT nelle Pubbliche Amministrazioni locali

(a) I quattro livelli di disponibilità online dei servizi sono stati considerati, ai fini della elaborazione della tavola, come livelli progressivi; l'ente che ha indicato, ad esempio, di rendere disponibile online un livello di acquisizione di modulistica, è stato considerato come rispondente anche al livello precedente di visualizzazione di informazioni.

(b) Livello massimo di disponibilità online di almeno uno su 24 servizi osservati erogati dall'Amministrazione

Tavola 2b - Amministrazioni locali per livelli di disponibilità (a) di servizi offerti online (b) per regione e classi di ampiezza demografica - Anno 2018
(percentuale dei rispettivi totali di amministrazioni locali)

TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE LOCALE	Visualizzazione e/o acquisizione di informazioni	Acquisizione (download) di modulistica	Inoltro online della modulistica	Avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto
Piemonte	99,3	96,2	67,6	41,1
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	100,0	98,7	78,4	35,1
Lombardia	98,9	96,1	80,0	62,9
<i>Bolzano/Bozen</i>	<i>100,0</i>	<i>93,6</i>	<i>82,2</i>	<i>51,8</i>
<i>Trento</i>	<i>97,7</i>	<i>94,9</i>	<i>64,2</i>	<i>49,4</i>
Veneto	98,9	96,5	86,7	70,8
Friuli-Venezia Giulia	100,0	97,2	70,0	48,9
Liguria	95,9	86,8	59,6	32,5
Emilia-Romagna	99,7	97,8	81,7	62,4
Toscana	100,0	97,5	76,3	57,3
Umbria	100,0	98,6	72,9	48,2
Marche	100,0	92,0	59,9	42,0
Lazio	96,4	88,2	61,6	39,3
Abruzzo	99,5	87,6	51,9	28,6
Molise	94,2	86,2	39,1	23,0
Campania	96,4	86,1	64,9	41,1
Puglia	100,0	96,1	63,5	48,4
Basilicata	99,2	88,0	66,4	51,1
Calabria	96,9	84,2	57,6	33,7
Sicilia	99,7	89,9	43,3	27,0
Sardegna	99,4	97,4	72,4	54,6
Nord-ovest	98,9	95,5	73,5	51,2
Nord-est	99,2	96,5	79,8	61,2
Centro	98,6	92,7	66,4	45,8
Mezzogiorno	98,2	89,3	58,6	38,6
60.001 e oltre	100,0	99,0	85,9	81,0
20.001 - 60.000	100,0	97,0	83,9	69,9
10.001 - 20.000	99,9	95,7	79,0	62,7
5.001 - 10.000	99,9	97,9	77,4	58,9
3.001 - 5.000	99,5	94,2	76,0	53,8
2.001 - 3.000	99,2	93,7	75,8	46,9
1.001 - 2.000	98,3	92,7	62,3	40,8
Fino a 1.000	96,8	88,5	54,0	33,7
Oltre 5.000	99,9	97,1	79,4	62,9
Fino a 5000	98,2	91,7	64,4	42,0

Fonte: Istat, Utilizzo dell'ICT nelle Pubbliche Amministrazioni locali

(a) I quattro livelli di disponibilità online dei servizi sono stati considerati, ai fini della elaborazione della tavola, come livelli progressivi; l'ente che ha indicato, ad esempio, di rendere disponibile online un livello di acquisizione di modulistica, è stato considerato come rispondente anche al livello precedente di visualizzazione di informazioni.

(b) Livello massimo di disponibilità online di almeno uno su 24 servizi osservati erogati dall'Amministrazione

Tavola 3 - Comuni per livello massimo di informatizzazione dei servizi (a) - Anno 2018
(percentuale di Comuni)

TIPOLOGIA DI SERVIZI	Visualizzazione e/o acquisizione di informazioni	Acquisizione (download) di modulistica	Inoltro online della modulistica	Avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto	Servizio non offerto online		
					Totale	oltre 5000 abitanti	fino a 5000 abitanti
SERVIZI ALLE IMPRESE							
Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)	12,7	15,7	19,4	36,9	15,4	8,4	18,4
Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)	12,1	38,0	16,2	15,0	18,6	11,1	21,8
Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)	11,5	26,7	16,3	16,6	28,9	18,4	33,4
Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)	10,8	17,1	13,7	23,1	35,3	22,0	41,1
Bandi di gara	19,3	43,9	11,7	10,6	14,5	9,5	16,7
Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP)	25,1	34,9	8,1	2,3	29,6	19,8	33,9
Autorizzazioni ambientali	16,4	22,2	8,1	7,4	45,8	31,0	52,3
SERVIZI ALLE PERSONE							
Certificati anagrafici	22,5	33,0	6,8	3,2	34,5	25,2	38,6
Carta d'identità	36,3	17,1	3,1	2,4	41,2	33,0	44,8
Contrassegno di invalidità	19,9	22,5	3,2	0,5	53,9	42,8	58,7
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	16,9	5,7	4,1	10,7	62,6	38,0	73,3
Iscrizione asilo nido	7,2	15,1	3,4	2,5	71,8	45,8	83,1
Servizi di mensa scolastica	15,3	23,9	6,7	9,1	44,9	22,1	54,9
Concorsi pubblici	15,2	43,0	8,0	1,8	31,9	21,0	36,7
Servizio pagamento parcheggi	4,8	2,4	0,5	2,0	90,4	81,3	94,4
Contravvenzioni	15,9	8,1	2,4	4,5	69,2	50,3	77,4
Imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU)	27,6	41,2	10,2	5,1	15,9	11,2	17,9
Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (Ta.Ri)	27,1	37,2	8,9	3,3	23,5	20,6	24,8
ALTRI SERVIZI							
Prenotazione servizi turistici	6,7	2,8	0,8	0,4	89,2	84,9	91,1
Iscrizione a corsi di formazione professionale	4,9	3,7	1,4	0,4	89,7	86,4	91,2
Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	5,0	7,4	1,4	0,7	85,6	72,5	91,3
Richiesta esenzione ticket	4,6	3,7	0,7	0,2	90,7	88,0	91,9
Scelta medico di base	2,8	1,3	0,6	0,5	94,9	94,4	95,1
Servizi cimiteriali	25,8	22,3	4,8	0,9	46,3	34,7	51,3

Fonte: Istat, Utilizzo dell'ICT nelle Pubbliche Amministrazioni locali
(a) Alcuni servizi non sono di diretta o esclusiva competenza del Comuni.

Tavola 4 - Comuni per livello massimo di informatizzazione dei servizi alle imprese, per Regione, ripartizione, classe di popolazione e appartenenza a Città Metropolitana - Anno 2018 (percentuale di Comuni)

REGIONE CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA RIPARTIZIONE GEOGRAFICA CITTÀ METROPOLITANA	Visualizzazione e/o acquisizione di informazioni				Acquisizione (download) di modulistica				Inoltro online della modulistica			
	Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)	Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)	Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)	Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)	Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)	Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)	Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)	Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)	Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)
Comuni	12,7	12,1	11,5	10,8	15,7	38,0	26,7	17,1	19,4	16,2	16,3	13,7
Piemonte	13,4	13,1	11,3	10,2	13,5	29,5	19,2	13,0	21,0	20,8	22,2	13,9
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	4,1	4,1	2,7	4,1	20,3	28,4	12,2	8,1	28,4	54,1	28,4	16,2
Lombardia	9,3	10,2	10,0	10,2	12,3	34,9	25,1	16,2	19,8	19,2	20,3	16,9
Bolzano/Bozen	15,9	17,1	10,6	13,4	9,5	46,8	12,0	12,4	24,6	13,0	8,7	12,2
Trento	12,5	9,1	6,3	2,8	14,8	77,3	36,9	22,2	13,1	6,8	4,5	10,2
Veneto	7,8	7,7	6,7	7,8	6,5	35,2	23,3	11,2	17,0	15,7	13,7	12,2
Friuli-Venezia Giulia	16,2	9,1	9,0	7,9	11,5	58,5	28,2	10,9	19,7	16,8	10,7	13,1
Liguria	19,0	19,0	16,5	9,1	21,2	34,4	20,5	18,9	26,9	17,6	20,7	14,3
Emilia-Romagna	6,1	10,3	9,3	10,8	8,7	40,3	39,1	16,8	23,2	18,5	18,5	16,9
Toscana	12,0	10,6	9,5	8,8	10,2	50,4	40,1	18,6	22,3	18,6	19,0	21,2
Umbria	12,7	6,3	8,6	17,6	29,9	40,5	31,3	42,5	15,6	32,1	33,9	15,6
Marche	13,4	10,9	11,4	13,7	17,4	39,3	33,7	17,8	18,7	18,6	18,6	13,8
Lazio	15,0	16,3	17,6	9,6	23,1	51,8	42,4	24,1	20,8	12,9	10,0	13,4
Abruzzo	16,9	14,0	13,3	17,3	23,5	40,2	30,1	12,5	15,0	16,7	17,3	13,1
Molise	17,7	12,8	11,0	9,6	17,5	35,0	26,4	12,3	11,5	10,1	11,6	6,8
Campania	12,9	14,1	15,3	14,4	20,5	38,6	29,1	16,8	21,9	11,7	12,7	14,3
Puglia	15,3	9,0	4,2	14,1	19,1	47,1	43,1	31,0	19,1	7,1	8,4	8,4
Basilicata	14,6	12,3	18,6	14,0	12,5	32,9	23,0	11,3	17,6	11,6	11,7	8,0
Calabria	23,6	15,3	14,8	12,7	18,3	39,5	23,2	17,2	17,9	8,5	10,5	8,5
Sicilia	14,8	12,7	13,9	12,0	36,6	41,6	33,7	32,3	13,3	9,5	7,8	7,3
Sardegna	14,8	16,6	14,9	8,9	8,4	16,4	6,9	14,4	16,5	13,0	16,9	15,3
60.001 e oltre	2,8	6,5	7,5	6,9	24,4	34,8	30,0	21,6	16,9	18,9	19,0	19,7
20.001 - 60.000	7,0	8,1	9,0	8,0	15,6	36,1	31,1	22,1	24,1	22,1	22,6	19,2
10.001 - 20.000	9,7	8,3	8,6	10,9	14,6	38,1	30,1	17,7	23,7	20,2	20,2	19,7
5.001 - 10.000	8,1	8,0	9,3	8,5	15,8	45,4	33,2	25,1	21,8	17,2	17,9	14,9
3.001 - 5.000	11,6	12,4	12,5	12,8	12,9	33,4	23,6	14,8	21,4	18,2	17,1	14,4
2.001 - 3.000	11,8	11,7	10,9	9,2	13,8	38,7	23,4	16,7	23,3	19,2	19,6	17,2
1.001 - 2.000	15,2	13,9	12,0	12,0	17,9	36,6	25,5	14,9	16,2	13,3	13,9	10,0
Fino a 1.000	17,5	15,8	13,8	11,6	16,3	37,6	25,0	14,0	14,9	12,5	12,4	10,1
Oltre 5000	8,2	8,1	9,0	9,1	15,8	41,2	31,8	22,3	22,5	19,0	19,4	17,2
Fino a 5000	14,7	13,9	12,5	11,5	15,6	36,7	24,6	14,9	18,0	15,0	15,0	12,2
Nord-ovest	10,8	11,9	10,8	9,9	13,7	32,5	22,1	14,9	21,0	20,5	21,3	15,5
Nord-est	9,9	9,5	7,9	8,4	9,1	46,1	28,5	13,9	19,0	15,2	12,8	13,2
Centro	13,6	12,5	13,0	11,1	18,8	47,4	38,7	22,8	20,2	17,7	16,8	15,9
Mezzogiorno	16,2	13,8	13,5	13,0	20,5	36,5	26,7	19,3	17,3	11,1	12,2	11,0
Comuni non appartenenti ad Città Metrop.	12,8	12,4	11,5	10,9	15,2	38,1	26,2	16,8	19,4	16,3	16,5	13,7
Comuni della Città Metrop. di Bari	16,2	14,3	11,3	9,8	18,4	45,4	44,8	15,1	21,7	8,1	12,4	17,6
Comuni della Città Metrop. di Bologna	4,0	5,9	7,8	7,7	9,9	46,2	40,5	17,0	24,9	19,1	21,0	21,3
Comuni della Città Metrop. di Firenze	19,0	14,3	7,1	16,7	2,4	54,8	45,2	11,9	28,6	14,3	19,0	28,6
Comuni della Città Metrop. di Genova	9,5	10,2	9,6	7,8	20,6	51,5	30,8	22,3	28,7	14,0	11,1	17,0
Comuni della Città Metrop. di Milano	7,0	6,4	5,4	8,6	10,7	34,2	31,3	18,4	21,9	23,8	24,4	21,7
Comuni della Città Metrop. di Napoli	9,8	14,9	16,3	10,7	28,9	38,1	33,7	22,1	21,1	10,7	7,9	15,4
Comuni della Città Metrop. di Roma	10,7	13,9	15,1	9,8	18,2	50,5	39,0	27,7	15,9	11,0	7,9	7,6
Comuni della Città Metrop. di Torino	12,4	10,6	11,2	9,3	9,7	27,2	17,9	10,6	20,2	23,2	24,5	13,9
Comuni della Città Metrop. di Venezia	0,0	2,3	7,0	11,6	4,5	37,0	15,9	2,3	16,4	11,6	11,6	16,2
Comuni della Città Metrop. di Reggio di Calabria	25,9	14,9	14,3	15,2	10,4	25,1	20,0	10,7	14,1	13,5	13,0	8,9
Comuni della Città Metrop. di Palermo	13,8	6,4	5,1	12,1	27,5	42,8	36,4	30,7	19,7	14,8	9,8	12,0
Comuni della Città Metrop. di Messina	13,3	10,1	14,3	7,1	39,7	40,1	30,8	26,9	12,1	7,1	7,1	5,0
Comuni della Città Metrop. di Catania	12,3	10,9	13,8	12,8	47,9	44,3	44,2	42,5	10,6	10,3	8,5	7,2
Comuni della Città Metrop. di Cagliari	25,1	35,6	29,7	18,3	10,3	20,0	11,7	17,1	18,2	12,5	12,5	12,1

Fonte: Istat, Utilizzo dell'ICT nelle Pubbliche Amministrazioni locali

Tavola 4 - Comuni per livello massimo di informatizzazione dei servizi alle imprese, per Regione, ripartizione, classe di popolazione e appartenenza a Città Metropolitana - Anno 2018 (percentuale di Comuni)

REGIONE CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA RIPARTIZIONE GEOGRAFICA CITTÀ METROPOLITANA	Avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto				Nessuna offerta online del servizio				Offerta online del servizio a qualsiasi livello di informatizzazione			
	Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)	Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)	Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)	Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)	Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)	Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)	Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)	Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)	Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)
Comuni	36,9	15,0	16,6	23,1	15,4	18,6	28,9	35,3	84,6	81,4	71,1	64,7
Piemonte	31,4	20,2	24,0	18,4	20,7	16,5	23,2	44,5	79,3	83,5	76,8	55,5
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	5,4	8,1	9,5	5,4	41,9	5,4	47,3	66,2	58,1	94,6	52,7	33,8
Lombardia	48,0	22,6	23,5	35,1	10,6	13,1	21,1	21,5	89,4	86,9	78,9	78,5
<i>Bolzano/Bozen</i>	44,8	4,6	1,1	15,2	5,2	18,5	67,6	46,8	94,8	81,5	32,4	53,2
<i>Trento</i>	42,6	0,6	1,1	11,4	17,0	6,3	51,1	53,4	83,0	93,8	48,9	46,6
Veneto	61,7	30,5	35,2	39,8	7,1	10,9	21,2	29,0	92,9	89,1	78,8	71,0
Friuli-Venezia Giulia	39,9	5,1	5,3	22,6	12,7	10,5	46,8	45,5	87,3	89,5	53,2	54,5
Liguria	23,5	8,0	9,9	11,8	18,5	21,0	32,3	45,9	81,5	79,0	67,7	54,1
Emilia-Romagna	44,3	20,4	20,4	29,5	17,6	10,5	12,6	26,0	82,4	89,5	87,4	74,0
Toscana	40,9	10,2	8,8	25,2	14,6	10,2	22,6	26,3	85,4	89,8	77,4	73,7
Umbria	35,3	18,2	23,3	13,6	6,6	2,9	2,9	10,7	93,4	97,1	97,1	89,3
Marche	33,3	14,6	15,2	22,6	17,2	16,6	21,2	32,2	82,8	83,4	78,8	67,8
Lazio	26,5	3,8	4,6	14,3	14,7	15,1	25,4	38,6	85,3	84,9	74,6	61,4
Abruzzo	16,8	4,6	3,9	7,6	27,8	24,5	35,4	49,6	72,2	75,5	64,6	50,4
Molise	15,5	0,0	3,5	4,1	37,7	42,0	47,4	67,3	62,3	58,0	52,6	32,7
Campania	30,8	4,4	4,0	20,5	13,9	31,2	38,9	33,9	86,1	68,8	61,1	66,1
Puglia	37,9	5,1	8,3	17,1	8,7	31,7	36,0	29,5	91,3	68,3	64,0	70,5
Basilicata	42,0	11,7	13,2	21,4	13,3	31,4	33,5	45,4	86,7	68,6	66,5	54,6
Calabria	28,2	1,7	3,7	12,0	12,0	35,0	47,8	49,5	88,0	65,0	52,2	50,5
Sicilia	16,7	5,1	4,7	10,5	18,6	31,1	39,9	37,8	81,4	68,9	60,1	62,2
Sardegna	43,6	36,9	41,4	39,3	16,7	17,1	19,9	22,1	83,3	82,9	80,1	77,9
60.001 e oltre	51,9	31,9	33,8	40,7	4,0	7,9	9,7	11,1	96,0	92,1	90,3	88,9
20.001 - 60.000	48,6	23,6	24,5	32,5	4,7	10,0	12,8	18,2	95,3	90,0	87,2	81,8
10.001 - 20.000	43,3	20,2	21,6	27,9	8,7	13,2	19,5	23,8	91,3	86,8	80,5	76,2
5.001 - 10.000	44,4	18,8	19,1	28,2	9,9	10,6	20,5	23,3	90,1	89,4	79,5	76,7
3.001 - 5.000	42,1	15,6	18,7	26,3	12,1	20,4	28,2	31,6	87,9	79,6	71,8	68,4
2.001 - 3.000	38,6	15,1	16,9	22,3	12,5	15,3	29,2	34,6	87,5	84,7	70,8	65,4
1.001 - 2.000	31,7	12,1	13,2	19,3	18,9	24,1	35,5	43,8	81,1	75,9	64,5	56,2
Fino a 1.000	26,9	10,0	12,0	16,7	24,4	24,1	36,8	47,6	75,6	75,9	63,2	52,4
Oltre 5000	45,1	20,6	21,4	29,4	8,4	11,1	18,4	22,0	91,6	88,9	81,6	78,0
Fino a 5000	33,3	12,6	14,5	20,3	18,4	21,8	33,4	41,1	81,6	78,2	66,6	58,9
Nord-ovest	38,5	20,1	22,3	26,0	16,0	14,9	23,5	33,6	84,0	85,1	76,5	66,4
Nord-est	50,5	18,4	20,1	29,2	11,5	10,8	30,6	35,3	88,5	89,2	69,4	64,7
Centro	33,0	9,5	10,0	19,2	14,5	12,9	21,5	31,0	85,5	87,1	78,5	69,0
Mezzogiorno	28,9	9,1	10,4	17,7	17,1	29,5	37,1	39,0	82,9	70,5	62,9	61,0
Comuni non appartenenti ad Città Metrop.	37,3	14,9	16,8	23,4	15,2	18,3	29,0	35,3	84,8	81,7	71,0	64,7
Comuni della Città Metrop. di Bari	43,8	22,2	24,0	28,5	0,0	10,1	7,4	29,0	100,0	89,9	92,6	71,0
Comuni della Città Metrop. di Bologna	42,2	24,7	22,7	32,6	19,0	4,1	8,0	21,4	81,0	95,9	92,0	78,6
Comuni della Città Metrop. di Firenze	40,5	11,9	9,5	23,8	9,5	4,8	19,0	19,0	90,5	95,2	81,0	81,0
Comuni della Città Metrop. di Genova	30,2	6,1	10,2	11,8	11,0	18,2	38,4	41,2	89,0	81,8	61,6	58,8
Comuni della Città Metrop. di Milano	53,9	30,1	27,9	40,3	6,5	5,5	10,9	11,1	93,5	94,5	89,1	88,9
Comuni della Città Metrop. di Napoli	31,1	8,8	10,0	16,1	9,0	27,3	32,0	35,7	91,0	72,7	68,0	64,3
Comuni della Città Metrop. di Roma	37,6	8,4	11,2	23,7	17,7	16,3	26,8	31,2	82,3	83,7	73,2	68,8
Comuni della Città Metrop. di Torino	36,0	22,0	22,7	21,4	21,6	17,0	23,8	44,9	78,4	83,0	76,2	55,1
Comuni della Città Metrop. di Venezia	72,1	39,5	39,5	37,4	7,0	9,6	26,0	32,6	93,0	90,4	74,0	67,4
Comuni della Città Metrop. di Reggio di Calabria	20,7	3,5	3,5	12,9	29,0	43,1	49,2	52,3	71,0	56,9	50,8	47,7
Comuni della Città Metrop. di Palermo	16,4	2,3	2,3	11,6	22,6	33,7	46,4	33,7	77,4	66,3	53,6	66,3
Comuni della Città Metrop. di Messina	18,4	7,3	5,3	11,3	16,4	35,5	42,6	49,7	83,6	64,5	57,4	50,3
Comuni della Città Metrop. di Catania	14,6	3,7	3,7	7,3	14,7	30,8	29,7	30,3	85,3	69,2	70,3	69,7
Comuni della Città Metrop. di Cagliari	46,4	18,6	26,8	33,2	0,0	13,1	19,4	19,4	100,0	86,9	80,6	80,6

Fonte: Istat, Utilizzo dell'ICT nelle Pubbliche Amministrazioni locali

Tavola 5 - Comuni per tipologia di attività e percentuali di moduli ricevuti online e pratiche evase interamente online - Anno 2018
(percentuale dei Comuni che in ciascun servizio online hanno dichiarato i livelli di interazione corrispondenti)

CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA RIPARTIZIONE GEOGRAFICA	Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)										Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)									
	Livello 3 - Inoltro online della modulistica					Livello 4 - Avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto					Livello 3 - Inoltro online della modulistica					Livello 4 - Avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto				
	Percentuale di moduli ricevuti online					Percentuale di pratiche evase interamente online					Percentuale di moduli ricevuti online					Percentuale di pratiche evase interamente online				
	1-10%	11-40%	41-70%	71-100%	nd	1-10%	11-40%	41-70%	71-100%	nd	1-10%	11-40%	41-70%	71-100%	nd	1-10%	11-40%	41-70%	71-100%	nd
60.001 e oltre	5,0	5,0	20,5	39,4	30,1	2,7	6,0	8,5	67,7	15,3	0,0	15,0	30,8	39,3	15,0	5,3	2,8	10,8	57,8	23,2
20.001 - 60.000	13,1	10,2	14,3	46,0	16,5	6,9	7,2	7,3	65,3	13,3	12,8	12,9	15,3	38,6	20,3	4,9	5,3	8,8	63,6	17,4
10.001 - 20.000	8,6	15,6	16,3	45,6	13,9	4,0	5,8	7,1	75,3	7,9	4,3	18,7	15,2	48,9	12,2	5,0	8,2	7,1	69,5	10,2
5.001 - 10.000	11,0	13,3	14,1	53,0	8,6	4,4	5,3	11,6	71,4	7,3	8,6	11,1	10,6	57,4	12,3	2,3	5,9	7,9	78,1	5,8
3.001 - 5.000	8,9	12,0	16,8	57,1	5,3	3,6	4,2	7,9	75,0	9,3	7,5	12,2	14,0	59,5	6,7	4,0	6,3	12,3	68,3	9,1
2.001 - 3.000	22,9	18,8	9,1	42,4	6,9	4,5	3,8	4,3	77,2	10,2	21,3	21,5	6,6	43,8	6,8	4,8	4,1	5,3	74,1	11,8
1.001 - 2.000	18,6	15,2	15,5	40,6	10,1	2,6	8,4	7,0	76,3	5,7	21,1	11,3	13,1	42,6	12,0	2,9	5,3	6,9	76,7	8,2
Fino a 1.000	17,2	14,5	11,0	40,2	17,2	7,8	3,9	10,5	70,2	7,6	16,9	13,1	8,0	45,5	16,5	6,8	3,8	8,0	74,1	7,3
Oltre 5000	10,4	13,0	15,1	48,7	12,8	4,7	5,8	9,2	71,1	9,2	7,8	14,0	13,8	50,2	14,0	3,8	6,2	8,1	71,3	10,6
Fino a 5000	16,7	15,0	13,1	44,9	10,3	4,7	5,2	7,6	74,5	8,0	16,8	14,3	10,4	47,6	10,9	4,7	4,9	8,3	73,2	8,9
Nord-ovest	13,7	10,9	12,2	51,2	12,1	5,0	5,6	7,7	74,1	7,7	12,4	9,5	8,9	56,5	12,6	5,6	4,7	8,2	73,5	8,0
Nord-est	11,8	14,0	17,4	42,9	13,8	2,5	3,1	7,7	77,2	9,6	8,5	12,7	18,0	47,4	13,4	2,6	4,6	8,5	74,0	10,3
Centro	18,0	21,7	18,7	33,4	8,2	5,8	9,9	12,2	61,7	10,4	16,8	24,0	15,3	32,9	11,0	5,0	10,1	15,7	57,1	12,1
Mezzogiorno	16,2	17,5	11,6	45,6	9,2	6,0	6,1	9,1	70,2	8,6	17,2	19,7	11,6	41,0	10,6	2,9	6,3	5,1	73,8	11,8
Totale Comuni	14,5	14,3	13,8	46,2	11,2	4,7	5,5	8,3	73,1	8,5	13,6	14,2	11,6	48,5	12,0	4,4	5,4	8,2	72,5	9,6

Fonte: Istat, Utilizzo dell'ICT nelle Pubbliche Amministrazioni locali

Segue

Tavola 5 - Comuni per tipologia di attività e percentuali di moduli ricevuti online e pratiche evase interamente online - Anno 2018

(percentuale dei Comuni che in ciascun servizio online hanno dichiarato i livelli di interazione corrispondenti)

CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA RIPARTIZIONE GEOGRAFICA	Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)										Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)									
	Livello 3 - Inoltro online della modulistica					Livello 4 - Avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto					Livello 3 - Inoltro online della modulistica					Livello 4 - Avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto				
	Percentuale di moduli ricevuti online					Percentuale di pratiche evase interamente online					Percentuale di moduli ricevuti online					Percentuale di pratiche evase interamente online				
	1-10%	11-40%	41-70%	71-100%	nd	1-10%	11-40%	41-70%	71-100%	nd	1-10%	11-40%	41-70%	71-100%	nd	1-10%	11-40%	41-70%	71-100%	nd
60.001 e oltre	0,0	4,8	5,6	61,5	28,1	3,5	0,0	9,1	72,5	14,9	0,0	13,8	4,8	42,9	38,5	6,8	0,0	4,7	69,5	19,0
20.001 - 60.000	5,8	5,5	8,5	66,0	14,2	2,7	4,1	3,5	77,3	12,3	6,3	6,2	9,3	59,3	18,9	2,8	3,9	5,9	75,1	12,3
10.001 - 20.000	0,8	6,7	4,8	76,0	11,6	2,2	1,5	5,5	79,6	11,1	3,8	6,1	9,2	70,0	10,9	0,0	1,6	3,6	77,7	17,2
5.001 - 10.000	3,5	10,0	7,1	69,4	10,0	1,2	2,5	5,2	84,8	6,3	4,5	5,7	10,9	66,5	12,4	0,6	0,6	5,1	86,3	7,3
3.001 - 5.000	1,8	7,3	11,6	74,6	4,8	2,5	1,7	5,9	82,2	7,8	2,0	3,4	8,8	75,6	10,2	2,7	2,1	8,4	78,1	8,8
2.001 - 3.000	15,3	16,5	3,1	53,2	11,9	2,6	1,2	3,8	83,2	9,2	16,2	12,4	3,3	58,6	9,5	3,5	1,1	3,7	74,4	17,4
1.001 - 2.000	10,8	6,5	3,6	68,0	11,1	5,1	4,3	3,9	79,3	7,3	9,2	9,6	6,9	63,8	10,5	4,8	3,8	2,5	79,3	9,7
Fino a 1.000	16,8	6,0	4,9	58,0	14,2	6,8	3,7	4,2	77,7	7,6	21,6	5,2	5,5	51,8	15,8	7,9	2,0	4,8	77,6	7,8
Oltre 5000	3,0	8,0	6,6	70,5	11,9	1,9	2,4	5,2	81,3	9,2	4,4	6,4	9,7	65,1	14,5	1,3	1,5	4,8	80,8	11,7
Fino a 5000	11,4	8,8	5,8	63,4	10,7	4,4	2,9	4,5	80,3	7,9	12,8	7,5	6,1	61,8	11,8	4,9	2,3	4,9	77,6	10,3
Nord-ovest	8,6	5,4	5,5	65,1	15,5	3,8	2,9	4,3	82,1	7,0	9,8	5,0	7,0	62,4	15,8	4,5	1,9	3,7	79,2	10,7
Nord-est	4,1	4,3	6,1	77,3	8,2	1,0	1,0	5,0	83,8	9,0	4,9	3,3	8,5	67,7	15,6	0,7	0,8	4,9	83,4	10,1
Centro	11,4	18,0	6,9	56,1	7,7	4,2	3,1	3,5	82,8	6,4	10,0	17,9	11,5	52,3	8,3	2,2	6,8	6,3	77,0	7,7
Mezzogiorno	9,5	11,4	6,5	64,5	8,1	5,1	3,8	5,7	74,6	10,8	12,3	7,1	5,3	67,0	8,3	4,8	1,3	6,2	74,6	13,1
Totale Comuni	8,4	8,5	6,1	65,9	11,1	3,5	2,7	4,7	80,7	8,4	9,6	7,1	7,4	63,1	12,8	3,5	2,0	4,9	78,8	10,9

Fonte: Istat, Utilizzo dell'ICT nelle Pubbliche Amministrazioni locali

Tavola 6 - Amministrazioni comunali per modalità di accesso ai servizi online offerte all'utenza per regione e ripartizione geografica - Anno 2018
(percentuale dei Comuni) (a)

REGIONI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA	Credenziali (user ID e password)	Carta nazionale dei servizi (CNS)	Carta d'identità elettronica	Identità digitale (Spid)
Piemonte	39,8	17,1	5,5	13,3
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	51,4	48,7	44,6	44,6
Lombardia	61,0	45,1	4,5	31,8
<i>Bolzano/Bozen</i>	54,1	47,6	2,1	56,6
<i>Trento</i>	35,2	28,4	2,8	20,5
Veneto	70,5	19,6	3,7	27,8
Friuli-Venezia Giulia	46,9	26,1	4,2	27,1
Liguria	39,8	12,0	1,5	11,6
Emilia-Romagna	60,1	23,5	10,3	48,3
Toscana	61,7	37,6	10,6	28,5
Umbria	56,6	26,9	14,8	35,4
Marche	53,8	13,5	6,0	8,5
Lazio	44,0	10,1	2,9	11,8
Abruzzo	38,8	2,9	7,8	5,7
Molise	31,5	6,2	7,0	8,4
Campania	57,5	12,6	5,2	12,5
Puglia	54,4	14,3	2,9	20,9
Basilicata	43,8	16,4	4,9	14,7
Calabria	33,3	1,2	6,2	3,7
Sicilia	41,8	6,3	4,7	9,2
Sardegna	44,4	20,3	1,4	13,4
Nord-ovest	50,8	31,6	5,7	23,2
Nord-est	58,7	24,9	5,1	34,0
Centro	52,5	20,2	6,9	17,9
Mezzogiorno	44,7	9,8	4,9	10,7
60.001 e oltre	81,8	38,9	14,5	58,2
20.001 - 60.000	75,9	32,9	8,5	35,5
10.001 - 20.000	68,2	29,0	6,4	31,9
5.001 - 10.000	65,1	27,1	5,5	26,9
3.001 - 5.000	56,6	23,9	5,8	21,8
2.001 - 3.000	59,8	24,5	3,3	21,6
1.001 - 2.000	39,8	16,8	4,7	12,8
fino a 1.000	28,3	15,0	5,4	11,9
oltre 5.000	68,6	29,2	6,7	31,2
fino a 5000	42,5	18,9	4,9	15,8
Italia	50,4	22,0	5,5	20,5

Fonte: Istat, Utilizzo dell'ICT nelle Pubbliche Amministrazioni locali

Tavola 7 - Amministrazioni comunali per canali utilizzati nei rapporti con l'utenza per regione e ripartizione geografica - Anno 2018
(percentuale dei Comuni) (a)

REGIONI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA	Fruibilità servizi online attraverso dispositivi mobili	Tecnologia mobile (SMS)	Applicazioni mobili (app)
Piemonte	73,1	44,6	28,0
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	100,0	-	-
Lombardia	71,3	39,8	33,9
<i>Bolzano/Bozen</i>	100,0	52,8	75,5
<i>Trento</i>	73,7	42,1	10,5
Veneto	68,3	39,4	22,9
Friuli-Venezia Giulia	63,9	42,6	23,0
Liguria	68,2	64,9	24,9
Emilia-Romagna	76,9	53,4	29,5
Toscana	73,2	69,3	30,1
Umbria	53,4	38,0	24,5
Marche	63,7	48,2	16,8
Lazio	56,7	25,5	22,9
Abruzzo	77,5	38,2	23,0
Molise	53,1	54,3	-
Campania	56,3	23,0	12,7
Puglia	57,7	21,5	10,8
Basilicata	38,7	8,2	19,9
Calabria	31,9	10,3	6,5
Sicilia	48,9	20,1	17,9
Sardegna	64,4	54,4	22,7
Nord-ovest	71,5	42,7	32,0
Nord-est	72,1	45,1	26,7
Centro	64,4	48,4	24,9
Mezzogiorno	53,8	24,1	14,4
60.001 e oltre	72,9	54,0	40,0
20.001 - 60.000	70,7	40,5	34,9
10.001 - 20.000	64,1	38,9	23,6
5.001 - 10.000	62,0	34,9	18,4
3.001 - 5.000	na	na	na
2.001 - 3.000	na	na	na
1.001 - 2.000	na	na	na
Fino a 1.000	na	na	na
Oltre 5.000	64,6	37,9	23,7
Fino a 5000	na	na	na
Italia	64,6	37,9	23,7

Fonte: Istat, Utilizzo dell'ICT nelle Pubbliche Amministrazioni locali

(a) Quesito posto solo ai Comuni con almeno 5001 abitanti, Regioni e Province.

(b) - il fenomeno viene rilevato ma i casi non si sono verificati.

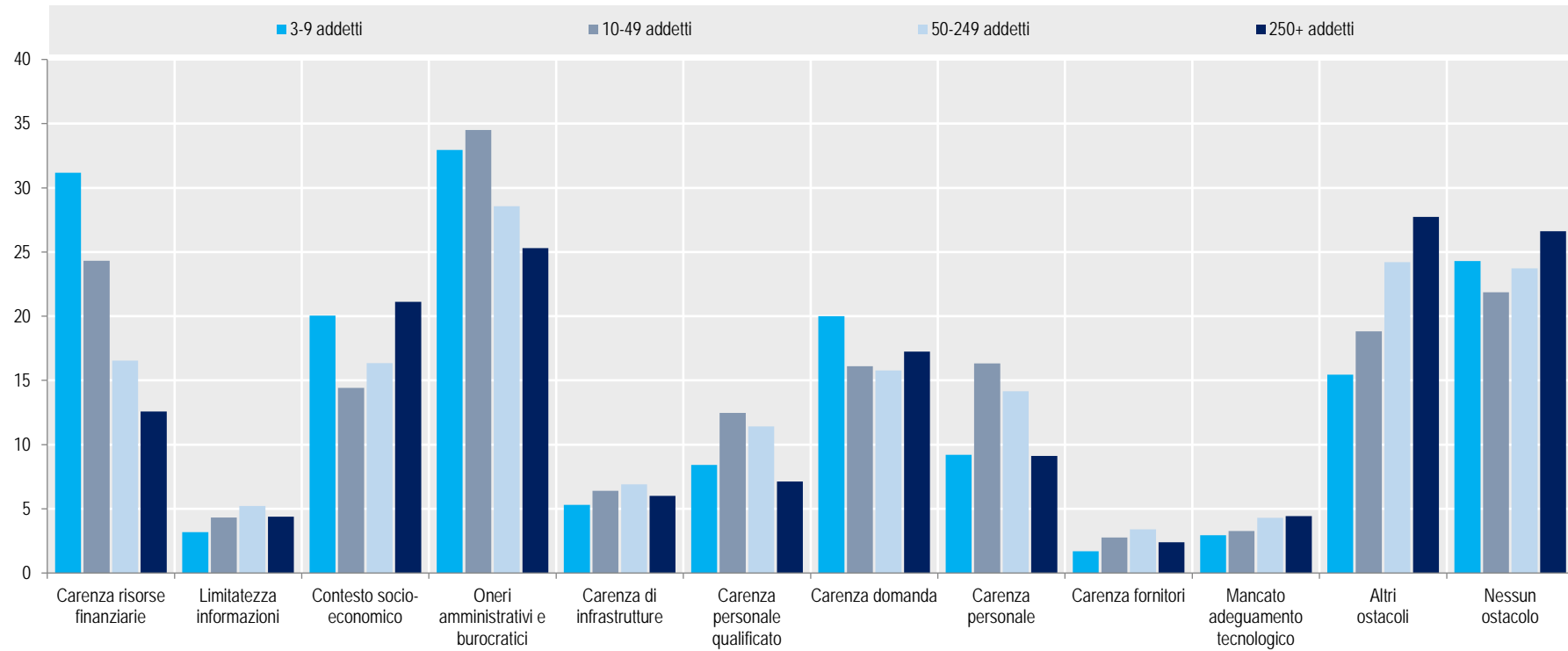
Tavola 8 - Ostacoli al processo di digitalizzazione valutati molto o abbastanza importanti dalle istituzioni pubbliche centrali e locali - Anno 2017
(valori percentuali)

	Istituzioni pubbliche centrali			Istituzioni pubbliche locali			Totale (a)		
	Molto importante	Abbastanza importante	Molto/abbastanza importante	Molto importante	Abbastanza importante	Molto/abbastanza importante	Molto importante	Abbastanza importante	Molto/abbastanza importante
Mancanza di risorse finanziarie	20,1	39,6	59,7	42,0	37,4	79,5	35,5	34,9	70,4
Mancanza di adeguata formazione in ICT	14,4	40,6	55,0	28,3	46,9	75,2	24,2	43,3	67,6
Spesa elevata per l'ICT	12,4	34,6	47,0	33,0	42,3	75,3	28,5	39,1	67,5
Carenza di staff qualificato in materie ICT	14,4	42,3	56,7	33,3	41,1	74,4	28,3	38,2	66,5
Mancanza di piani strutturati	13,8	33,9	47,7	29,4	42,5	71,9	25,4	38,2	63,6
Scarsa capacità di fare rete	14,8	40,6	55,4	23,3	42,1	65,4	21,0	38,0	59,0
Mancanza di un referente della trasf. digitale	14,1	24,5	38,6	28,4	32,0	60,5	24,6	29,8	54,4
Mancanza di integrazione tra le applicazioni	13,1	36,6	49,7	13,0	36,7	49,8	12,8	35,0	47,8
Rigidità al cambiamento nell'org. degli uffici	24,2	45,6	69,8	14,4	32,5	46,9	13,2	30,0	43,2
Mancanza di coordinamento tra i settori coinvolti	12,1	45,6	57,7	10,5	30,1	40,7	9,3	27,2	36,5
Altro	2,0	5,7	7,7	3,6	3,4	7,1	3,4	3,3	6,7

Fonte: Istat, Censimento permanente delle istituzioni pubbliche

(a) Il totale delle istituzioni pubbliche è pari a 12.814.

Figura 1 - Ostacoli alla competitività delle imprese, per classe di addetti - Anno 2018
(valori percentuali)



Fonte: Istat, Censimento permanente delle imprese