
Guida alla compilazione del questionario relativo alla rilevazione *Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni – Anno 2018*

Introduzione

L'Istituto nazionale di statistica nel 2019 svolge la quinta edizione della “Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche amministrazioni”.

Il campo di osservazione della rilevazione include le Regioni e Province autonome, le Province e le Città Metropolitane, i Comuni e le Comunità montane.

La rilevazione, secondo quanto indicato nel Programma Statistico Nazionale (cod. IST-02082), prevede la partecipazione delle Regioni e Province autonome o degli uffici territoriali dell'Istat in qualità di organi intermedi di rilevazione, ovvero quali soggetti incaricati della gestione della rilevazione presso le unità localizzate nel proprio territorio di competenza. Le pubbliche amministrazioni locali coinvolte nella presente indagine dovranno fare riferimento all'ufficio incaricato per l'assistenza alla compilazione, secondo quanto indicato nel menu **Contatti** del sito web dell'indagine (referenti per regione).

L'indagine si propone di acquisire informazioni circa la diffusione e il grado di utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni. In particolare, il questionario è suddiviso in sei sezioni riguardanti informazioni strutturali e organizzative dell'ente (personale, gestione funzioni relative alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione - ICT), le dotazioni tecnologiche e l'utilizzo di reti e connessioni, l'informatizzazione delle attività, l'utilizzo di servizi telematici per acquisto di beni e servizi e la realizzazione di opere, open data e riuso del software, livello di disponibilità dei servizi offerti sul sito web, livello di monitoraggio dell'esperienza dell'utenza (cittadini, imprese, altri enti), l'introduzione di innovazioni tecnologiche avanzate e un giudizio sui fattori che hanno inciso sul processo di trasformazione digitale dell'Amministrazione.

Le notizie raccolte contribuiranno a completare il quadro delle informazioni disponibili sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione in uso nelle amministrazioni pubbliche e consentiranno lo sviluppo di un sistema informativo statistico in armonia con quanto definito dall'Italia e dall'Unione europea in merito alle *statistiche sulla società dell'informazione* (Agenda digitale europea e italiana).

Le Amministrazioni coinvolte nella rilevazione devono compilare online attraverso il sito <https://gino.istat.it/ictpa> il proprio modello personalizzato in formato elettronico.

Attenzione:

Gli Enti coinvolti nella rilevazione sono chiamati a rispondere ad un questionario nella sua forma più lunga (*long*) se l'Amministrazione è una Regione o una provincia Autonoma, una (ex)Provincia, una Città Metropolitana o un Comune con almeno 5000 abitanti oppure nella sua forma più corta (*short*) se si tratta di un Comune con meno di 5000 abitanti o una Comunità montana. Di seguito i due schemi del flusso di compilazione.

Il questionario destinato agli enti più grandi contiene 10 quesiti in più non visualizzabili e non compilabili online dagli enti di minore dimensione (quesiti b.3.1, b.6.1, c.1.1, e.2.1, f.8, f.10, f.11, f.12, f.12.1, f.13). Tuttavia questi ultimi troveranno anche tali quesiti nella versione pdf del questionario che è possibile visualizzare e salvare dopo il primo salvataggio online del questionario.

L'ente risponde a un questionario più corto se la seconda lettera del codice ricevuto è **S**.

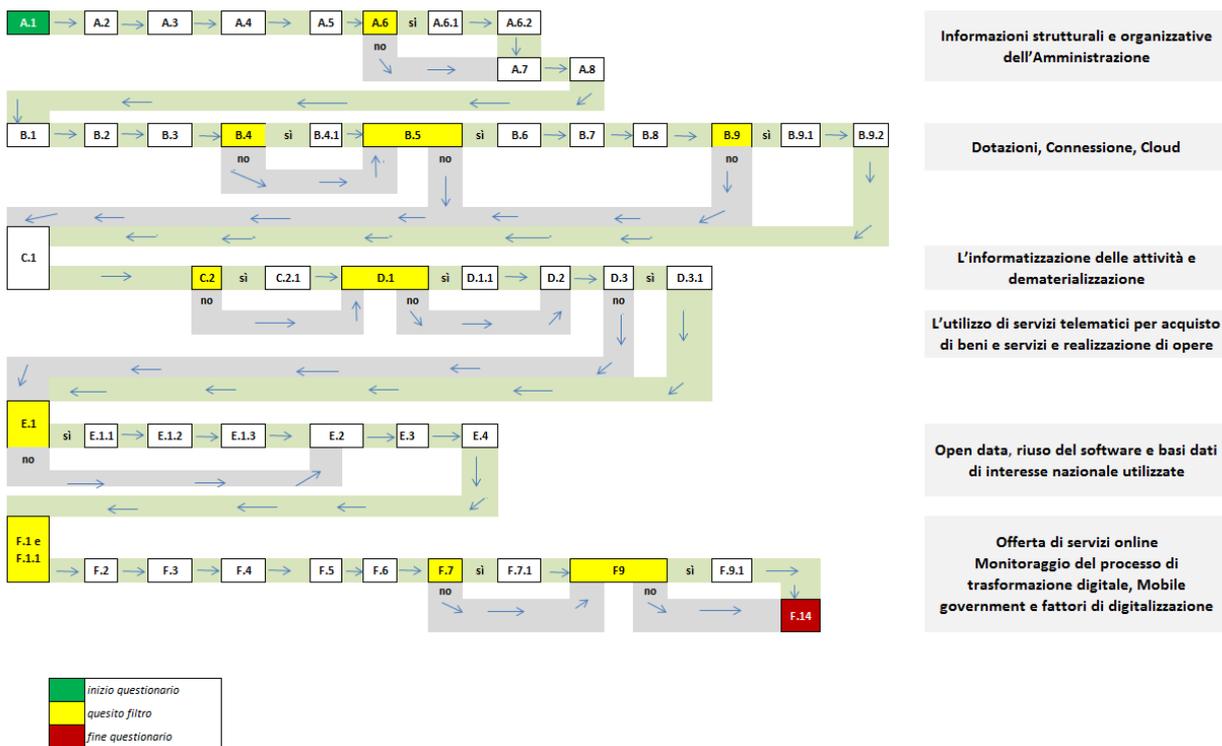
L'ente risponde a un questionario più lungo se la seconda lettera del codice ricevuto è **L**.

Attenzione:

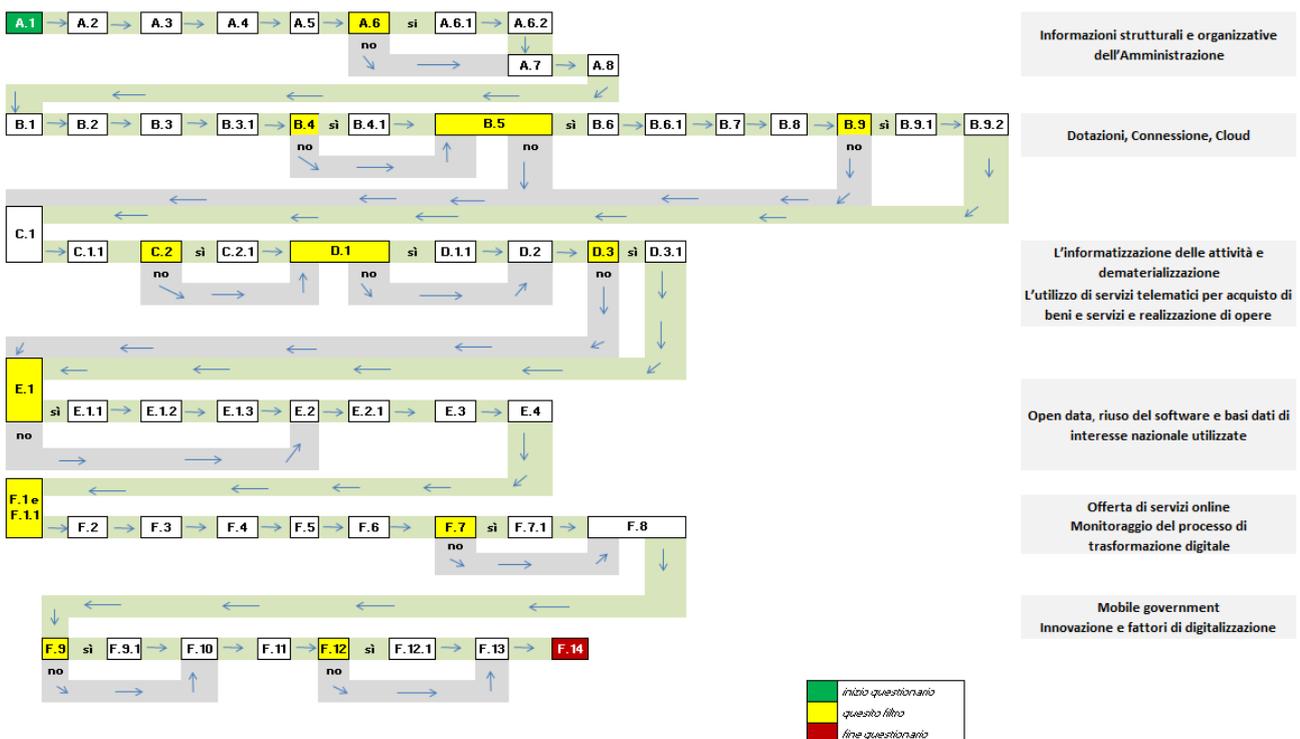
Per una corretta compilazione del questionario, si suggerisce di individuare all'interno dell'Amministrazione un referente che segua la rilevazione in tutte le sue fasi e che coordini le informazioni pervenute dai diversi settori che, per le specifiche competenze, sono in grado di rispondere ai diversi quesiti del questionario.

Percorsi del questionario

Percorso del questionario per i Comuni con meno di 5000 abitanti, le comunità montane



Percorso del questionario per i Comuni con almeno 5000 abitanti, le Regioni, le Province Autonome, le Province, le Città Metropolitane



Sezione A – Informazioni strutturali e organizzative dell'ente

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2018, salvo diversa indicazione.

a.1)

Personale effettivo in servizio al 31/12/2018: personale a tempo indeterminato o determinato impegnato di fatto all'interno di questa amministrazione. Deve essere incluso il personale comandato, distaccato, fuori ruolo, in convenzione proveniente da altre amministrazioni ma deve essere escluso il personale di questa Amministrazione comandato, distaccato, fuori ruolo, in convenzione presso altre amministrazioni. Inoltre devono essere esclusi gli addetti con contratto di lavoro atipico (lavoratori interinali, lavoratori con contratto di formazione e lavoro, addetti ai lavori socialmente utili), gli addetti con contratto di collaborazione professionale e il personale del comparto della scuola.

a.2)

Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD): indicare se nell'ambito della struttura organizzativa l'Amministrazione ha nominato l'RTD (unico ufficio dirigenziale generale) cui affidare la transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità. Al suddetto ufficio sono attribuiti i compiti previsti dall'art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), adottato con d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, modificato da ultimo con i decreti legislativi n. 179 del 2016 e n. 217 del 2017.

a.3)

Uffici/servizi di informatica all'interno dell'Amministrazione: indicare se nell'ambito della struttura organizzativa dell'Amministrazione sono stati formalmente istituiti (con un atto organizzativo dell'amministrazione) uno o più uffici o servizi (o altra denominazione utilizzata nell'organigramma per le unità organizzative interne) come unità organizzative interne autonome con competenze di gestione dell'informatica per l'amministrazione nel complesso o per una sua partizione organizzativa (ad esempio all'interno di un dipartimento, direzione, settore o altro).

a.4)

Gestione associata dell'informatica: un'amministrazione locale, in particolare di piccole dimensioni, può svolgere una o più funzioni/attività (di funzionamento o istituzionali), in cooperazione con altre amministrazioni locali mediante la formalizzazione di gestioni associate come quelle previste dal decreto legislativo 267/2000 (Unioni di comuni, Consorzi, Convenzioni, Accordi di programma, Esercizio associato di funzioni e servizi da parte dei comuni ecc.).

a.5)

Indicare la parte di personale effettivo dell'Amministrazione (quesito a.1), che al 31/12/2018 svolge, in maniera prevalente o esclusiva, attività a livello professionale relative all'informatica e, in generale, alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Ovvero personale dell'Amministrazione ad eccezione di coloro che, pur svolgendo attività a livello professionale in maniera prevalente o esclusiva relative all'informatica e alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), non sono inclusi nella definizione di personale effettivo in servizio dell'Amministrazione (ad esempio lavoratori con contratto di lavoro atipico (lavoratori interinali, lavoratori con contratto di formazione e lavoro, addetti ai lavori socialmente utili, co.co.co) e le collaborazioni professionali (collaborazioni a progetto e il personale di altra Amministrazione che in gestione associata svolge un servizio di informatica).

⇒ Il numero totale di personale effettivo dell'Amministrazione che, in maniera prevalente o esclusiva, svolge a livello professionale attività relative all'informatica NON può essere superiore al numero totale di personale effettivo indicato nel quesito a.1.

a.6)

Formazione ICT: Fare riferimento alle attività formative autorizzate dall'amministrazione e organizzate e/o svolte sia con personale proprio sia mediante il ricorso a soggetti esterni (ad esempio sono inclusi corsi organizzati da altre amministrazioni/enti/società ai quali abbiano partecipato i dipendenti dell'ente rispondente).

◀ Se i dipendenti dell'Amministrazione NON hanno partecipato a attività formative in materia di ICT allora l'Ente deve passare al quesito a.7, altrimenti deve rispondere al quesito a.6.1 e a.6.2.

a.6.1)

Indicare il numero dei dipendenti che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (*formazione ICT*). Se un dipendente ha partecipato a più corsi, deve essere contato una sola volta.

⇒ Il numero dei dipendenti che nel corso del 2018 hanno partecipato ad almeno un corso di formazione ICT NON può essere superiore al numero totale di personale effettivo indicato nel quesito a.1.

a.6.2)

Oggetto dei corsi di formazione ICT:

Office automation: software necessari al lavoro d'ufficio (programmi di videoscrittura, fogli di calcolo con la creazione di grafici, software di presentazione con semplici strumenti, software di grafica vettoriale, gestione di tabelle di dati con semplici funzioni di interrogazione, un sistema di posta elettronica e di trasferimento di file tramite la rete locale).

Sistemi operativi: l'insieme di componenti software, installato su un sistema di elaborazione, che ne garantisce l'operatività di base coordinando/gestendo le risorse hardware di processamento e memorizzazione, le periferiche, le risorse software (processi) e facendo da interfaccia con l'utente.

European Computer Driving Licence (ECDL): è la Patente europea del computer ovvero un certificato, riconosciuto a livello comunitario, attestante il possesso dell'insieme minimo delle abilità necessarie per poter lavorare col personal computer. Per l'Italia l'ente certificatore è l'AICA, Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico.

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

Computer Aided Design (CAD): applicazione di progettazione assistita dal computer; indica genericamente programmi software per il disegno tecnico vettoriale in due e/o tre dimensioni.

IoT (Internet of Things) o Internet delle cose: si riferisce alla connessione a Internet di dispositivi o sistemi (diversi da computer, smartphone, stampanti, ecc.) come ad esempio sensori, sistemi di monitoraggio e di controllo remoto. Qualsiasi dispositivo o sistema connesso a Internet che può essere monitorato o controllato in remoto è considerato un dispositivo IoT. I corsi possono essere relativi ad esempio all'apprendimento delle modalità operative dei sensori IoT, delle tipologie di dati raccolti e come vengono resi disponibili, della manutenzione e sostituzione dei sensori, dei protocolli IoT.

Analisi di big data: corsi relativi alle tecniche di analisi di grandi set di dati per rivelare tendenze, modelli e associazioni.

Sicurezza ICT: riguarda gli strumenti per la protezione della riservatezza, l'integrità e la disponibilità di informazioni e servizi in sistemi informativi e TLC a fronte di eventi dannosi intenzionali (attacchi) e accidentali provenienti dall'interno o dall'esterno dell'organizzazione. Gli strumenti di protezione (contromisure), quali firewall, antivirus, piani di *disaster recovery*, utilizzati per ridurre sia la probabilità di eventi dannosi sia l'entità del danno da essi prodotto.

⇒ Per ogni oggetto di corso indicato in riga occorre indicare il numero di ore di formazione totali erogate nell'anno 2018 e il numero di dipendenti partecipanti (il dipendente che ha partecipato a più corsi, deve essere contato ogni volta che ha partecipato ad ogni corso indicato).

Nel caso di più repliche dello stesso corso, considerare il numero di ore e di partecipanti totali. Nel caso di corsi di formazione che affrontano più tematiche tra quelle elencate: a) rispondere alla domanda sul numero di ore di formazione suddividendo le ore secondo l'effettiva erogazione avvenuta durante il corso (se non è possibile, suddividere le ore del corso di formazione in pari misura per ciascuna tematica, arrotondando i valori se necessario); b) rispondere alla domanda sul numero di partecipanti attribuendo a ciascuna tematica lo stesso numero di partecipanti. Per esempio, se 10 dipendenti hanno partecipato a un corso di 25 ore in cui è stata trattata la tematica delle Reti e quella del Web, il numero di ore di formazione sarà 13 (25 ore / 2 oggetti = 12,5) sia per le Reti sia per il Web, e il numero di partecipanti al corso sarà 10 per le Reti e 10 per il Web.

a.7)

Oggetto dei corsi di formazione eGov svolti nel corso del triennio 2016-2018: i corsi mirano a introdurre o approfondire le tecnologie per l'e-Government, con l'obiettivo di intervenire sui fenomeni di digital divide culturale esistenti all'interno della Pubblica amministrazione, fornendo le competenze necessarie per la comprensione delle implicazioni tecnologiche della normativa e per il dialogo con gli esperti del settore contribuendo alla messa in comune di una conoscenza diffusa in merito alle potenzialità delle attuali tecnologie e della Rete, nello spirito delle norme introdotte dal Codice dell'Amministrazione Digitale, delle regole tecniche e linee guida poste in essere da Agid e dalle varie iniziative del Team Digitale.

a.8)

Modalità di gestione delle funzioni ICT: occorre indicare per ciascuna delle funzioni indicate almeno una fra le modalità di gestione previste oppure specificare se la funzione non è svolta. E' possibile indicare più di una modalità di gestione per ogni singola funzione.

1 - Personale effettivo in servizio: personale del servizio/ufficio informatica o di altra unità organizzativa interna all'Amministrazione.

2 - In cooperazione (es. gestione associata) con altre amministrazioni pubbliche: si intende ogni forma di collaborazione formalizzata fra enti pubblici locali secondo quanto previsto dal Decreto legislativo 267/2000 (Consorzi, Unioni di comuni, Convenzioni, Accordi di programma, altra forma di collaborazione formalizzata). La *cooperazione*, non implica che l'Ente rispondente debba occuparsi della funzione ICT in tutto o almeno in parte ma solo che vi sia un accordo sullo svolgimento di tale funzione; pertanto l'Ente rispondente dovrà riferirsi a tale tipologia anche se la funzione viene integralmente svolta da altro Ente partecipante all'accordo.

3 - Altro soggetto pubblico o società partecipata/controllata (ad es. società in-house) al di fuori di accordi di cooperazione: in questo caso l'amministrazione pubblica locale esternalizza in maniera parziale o integrale i servizi informatici rivolgendosi ad un altro soggetto pubblico (ad es. agenzie regionali e/o provinciali) o ad una società partecipata/controllata da un ente locale (ad es. le cosiddette società *in-house* ovvero le società di informatica controllate/partecipate da una amministrazione pubblica locale)

4 - Fornitori privati esterni (detto anche approvvigionamento esterno) in campo informatico: in questo caso l'amministrazione pubblica locale esternalizza in maniera parziale o integrale i servizi informatici rivolgendosi ad una impresa privata esterna alla pubblica amministrazione locale. Rientrano in questa tipologia di esternalizzazioni le collaborazioni professionali (lavoratori interinali, le collaborazioni professionali quali co.co.co., collaborazioni a progetto) in campo informatico di cui la pubblica amministrazione locale si avvale.

Sezione B – Dotazioni tecnologiche ed utilizzo

Le informazioni richieste in tutte le domande di questa sezione sono da riferirsi al 31.12.2018.

b.1)

Utilizzo di dotazioni ICT

Se l'Amministrazione utilizza uno degli strumenti tecnologici qui sotto elencati ne deve fornire anche la numerosità e la classe di età media al 31/12/2018:

PC Desktop - stazioni di lavoro fisse di utilizzo individuale, operanti autonomamente, ovvero in emulazione di terminale di altri sistemi, o collegate in rete, incluse le workstation;

PC Portatili - personal computer di ridotte dimensioni che possono essere portati con se e che possono essere alimentati a batteria;

Altri dispositivi mobili (tablet, smartphone, netbook, ecc) - dispositivi che abbinano le funzionalità di un telefono cellulare a quelle di gestione di dati personali, con la possibilità di installarvi ulteriori applicazioni.

Se l'Amministrazione utilizza uno degli strumenti tecnologici qui sotto elencati non ne deve fornire la numerosità:

Lettori di smart card - dispositivi hardware esterni che permettono, attraverso specifici programmi, di utilizzare le funzionalità offerte dalle carte elettroniche (smart card), ad esempio la Carta d'identità elettronica e la Carta nazionale dei servizi;

Software e hardware dedicato GIS - (*Geographical Information System*) è un sistema informativo geografico computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni e dati geo-referenziati;

Software e hardware dedicato CAD - (*Computer Aided Design*) applicazione di progettazione assistita dal computer, indica genericamente programmi software per il disegno tecnico vettoriale in due e/o tre dimensioni;

GPS Palmare - sistema di posizionamento su base satellitare (*Global Positioning System*) inserito su di un computer di ridotte dimensioni, tale da essere portato sul palmo di una mano e con schermo sensibile al tocco (*Touch Screen*);

Strumenti di video conferenza - applicativi che permettono a più persone di condividere un unico canale di comunicazione in uno spazio di lavoro virtuale comune, in cui tutti i partecipanti possono condividere testi, immagini, tabelle ed altre informazioni.

b.2)

Reti locali (LAN - Local Area Network) senza fili (wireless): sono le reti informatiche senza fili che utilizzando una tecnologia radio (*wireless*) consentono la connessione di un insieme di dispositivi tecnologici (Personal computer, workstation, periferiche, terminali, ecc.) tra di loro, generalmente localizzate all'interno di uno stesso edificio, o tra locali attigui.

b.3)

Intranet: rete telematica interna all'Amministrazione facente uso delle stesse tecnologie caratterizzanti la rete Internet, implementata allo scopo di favorire le comunicazioni all'interno dell'Amministrazione.

► Se l'Amministrazione dispone di una rete Intranet ed ha una popolazione di almeno 5000 abitanti deve rispondere anche al quesito b.3.1, altrimenti deve passare al quesito b.4.

b.3.1) Funzionalità offerte dalla Intranet dell'Amministrazione: hanno lo scopo di facilitare la comunicazione, l'aggiornamento, l'interazione e l'accesso all'informazione per i dipendenti dell'amministrazione stessa.

b.4)

Utilizzo di soluzioni rilasciate con licenza open source: è l'uso di un software libero, ovvero un software rilasciato con una licenza che permette a chiunque di utilizzarlo, studiarlo, modificarlo e ridistribuirlo; per le sue caratteristiche, si contrappone al software proprietario. La parola libero non implica la possibilità di utilizzare il software libero in maniera indiscriminata: un software libero è comunque soggetto ad una licenza d'uso, a differenza ad esempio del software di pubblico dominio. Rispetto al software proprietario, la licenza d'uso del software libero permette di: eseguire il programma per qualsiasi scopo, accedere alla struttura interna del programma (codice sorgente), studiarla ed eventualmente modificarla; ridistribuirlo in un numero di copie illimitato. Le licenze d'uso non vietano in genere di vendere software libero e di solito non stabiliscono minimamente il possibile prezzo di vendita. Inoltre il software libero non deve essere confuso con il software freeware, che è distribuibile gratuitamente ma che non è né software libero né open source e con il software di pubblico dominio, che non è soggetto a nessuna licenza d'uso. Il software open source è un software che rispetta alcune convenzioni di distribuzione (per esempio il codice sorgente potrebbe essere disponibile, ma potrebbe esserne vietata la redistribuzione o la modifica e quindi un software distribuito sotto tale licenza non può essere software libero). Si sottolinea che è richiesto di rispondere all'utilizzo effettivo del software open source e non alla semplice disponibilità.

◀ Se l'Amministrazione NON utilizza soluzioni open source deve passare al quesito b.5 altrimenti deve rispondere al quesito b.4.1.

b.4.1) L'Ente che utilizza soluzioni open source deve specificarne la tipologia.

b.5)

Connessione ad Internet:

- tramite fornitore di accesso privato: fornitore **privato** che offre servizi di connessione ad Internet tramite accesso remoto telefonico o linee dedicate;
- tramite fornitore di accesso pubblico: fornitore **pubblico** che offre servizi di connessione ad Internet tramite accesso remoto telefonico o linee dedicate; includere le reti territoriali pubbliche quali le reti regionali, provinciali, intercomunali, le community network regionali (si tratta di reti telematiche implementate e gestite da amministrazioni pubbliche territoriali, che connettono amministrazioni locali con un'estensione territoriale variabile).
- Tramite fornitore di accesso pubblico in house: fornitore **pubblico** del tipo società *in house* (azienda controllata da un qualsiasi ente locale) che offre servizi di connessione ad Internet tramite accesso remoto telefonico o linee dedicate; includere le reti territoriali pubbliche quali le reti regionali, provinciali, intercomunali, le community network regionali (si tratta di reti telematiche implementate e gestite da amministrazioni pubbliche territoriali, che connettono amministrazioni locali con un'estensione territoriale variabile).

◀ Se l'Amministrazione NON dispone di una connessione ad Internet deve passare al quesito c.1, altrimenti deve rispondere anche ai quesiti b6-b9.

b.6)

Tipologia di connessione fissa ad Internet in banda larga:

- connessione fissa di tipo DSL (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL, ecc.): tecnologie DSL (Digital Subscriber Line) progettate per aumentare l'ampiezza di banda della connessione attraverso l'utilizzo di fili telefonici di rame; comprende le tecnologie HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL; sono incluse anche le infrastrutture CDN e ATM;
- connessione via radio (es. *hyperlan*, Satellite): è caratterizzata da tecnologie che utilizzano i segnali radio per realizzare una connessione veloce e a banda larga. La rete *Wireless HiperLan* è una tecnologia d'accesso wireless a larga banda con prestazioni simili al Wi-Fi per quanto riguarda la capacità di banda, ma nettamente superiori per quanto riguarda la copertura e la possibilità di

realizzare reti capaci di integrare trasmissioni dati, voce e video. Infatti, tale tecnologia consente, a differenza del Wi-Fi, di collegare ad altissima velocità punti geografici molto distanti fra loro. Le reti satellitari sono reti di telecomunicazioni a radiofrequenza per la comunicazione a distanza di informazione attraverso collegamenti radio satellitari tra stazioni ricetrasmittenti a terra e satelliti artificiali in orbita sotto forma di ponti radio satellitari, radiodiffusioni, telediffusioni e sistemi di radiolocalizzazione e navigazione;

- c) fibra ottica: è un sistema di connessione ad Internet a banda ultra larga simmetrica (in cui cioè la velocità di ricezione e di trasmissione dati sono equivalenti), con velocità di collegamento estremamente elevate, che avviene utilizzando appunto cavi in fibra ottica anziché i tradizionali cavi in rame;

Per ciascuna delle connessioni fisse ad Internet in banda larga utilizzate dall'Amministrazione, occorre indicare la **velocità massima di download** offerta contrattualmente dal fornitore di Internet (velocità massima teorica) in termini di Mbit al secondo. La larghezza della banda e la velocità effettiva dipendono da una combinazione di fattori tra cui le apparecchiature, il software utilizzato, il traffico Internet, quindi può differire dalla velocità di download presente nel contratto.

- d) altra connessione a bassa velocità (Isdn, modem tradizionale analogico, ecc.): tipologia di connessione fissa ad Internet non in banda larga: altra connessione a bassa velocità (es. Isdn, modem tradizionale analogico); il modem tradizionale (accesso analogico con normale linea telefonica) è un dispositivo che, convertendo il segnale analogico in digitale, connette un personal computer a una linea telefonica convenzionale e permette al PC di collegarsi con altri personal computer o server di rete; l'ISDN (*Integrated Services Digital Network*) è una rete per le comunicazioni di voce e dati in formato digitale attraverso il cavo telefonico tradizionale a una velocità di trasmissione superiore a quella di una linea analogica.

► Se l'Amministrazione dispone di una rete Internet ed ha una popolazione di almeno 5000 abitanti deve rispondere anche al quesito b.6.1, altrimenti deve passare al quesito b.7.

b.6.1) Massima velocità di upload offerta contrattualmente dal fornitore di Internet (velocità massima teorica) in termini di Mbit al secondo suddivisa per cinque classi di velocità.

b.7)

Deve essere indicato il numero di coloro che, al 31/12/2018, rientrando nella definizione di personale effettivo dell'Amministrazione, hanno accesso alla rete Internet

⇒ Il numero di coloro che hanno accesso ad Internet non può essere superiore all'ammontare totale del personale effettivo indicato nel quesito a.1.

b.8)

Tecnologia VoIP: per VoIP (*Voice Over Internet Protocol* o Voce Tramite Protocollo Internet) si intende una tecnologia capace di convertire il segnale della voce in un segnale digitale consentendo quindi di effettuare e ricevere telefonate utilizzando la Rete Internet anziché la Rete Telefonica Pubblica. Questa tecnologia permette di telefonare a costi molto bassi in qualsiasi parte del mondo senza differenze geografiche disponendo di una connessione Internet a banda larga (ADSL o HDSL) con almeno 32 Kbps di banda garantita.

b.9)

Cloud computing: il Cloud Computing consente alle amministrazioni pubbliche di accedere ai propri dati e programmi ospitati su computer remoti, indipendentemente dalla propria posizione creando delle macchine virtuali e facendo sì che alle applicazioni e servizi si possa accedere in modalità web.

◀ Se l'Amministrazione NON utilizza servizi di Cloud Computing deve passare al quesito c.1, altrimenti deve rispondere anche ai quesiti b.9.1 e b.9.2.

b.9.1)

Indicare i servizi di cloud computing utilizzati dall'Ente.

b.9.2)

Indicare il grado di importanza dei benefici elencati di seguito derivanti dalle scelte effettuate dall'Amministrazione in materia di cloud computing.

Tra i benefici del Cloud Computing vi sono quelli relativi al fatto che i servizi cloud si pagano in base al consumo mentre le applicazioni che utilizzano risorse hardware locali richiedono un investimento iniziale fisso a prescindere dal consumo ad es. Data center, reti, server, storage e sistemi operativi, software se non è gratuito o open source; inoltre per la gestione di molteplici dispositivi, come laptop, desktop e dispositivi mobili, è possibile usufruire via Internet di servizi di supporto che permettano ad esempio l'utilizzo delle ultime versioni dei browser, di sistemi operativi, di firewall riducendo la quantità di lavoro che sarebbe altrimenti necessario a mantenere il software aggiornato.

Sezione C - L'informatizzazione delle attività

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2018, salvo diversa indicazione.

c.1)

Livelli di informatizzazione delle attività:

- informatizzazione con applicazioni specifiche in rete: utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni specifiche e di database **con** la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati.
- informatizzazione con applicazioni specifiche in locale: utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni specifiche e di database **senza** la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati.

- informatizzazione generica di tipo office automation: utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni comuni tipo *Office automation* (quali *word, excel, access* o altri strumenti equivalenti) con o senza la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi dati.

L'ente deve indicare l'opzione nessuna informatizzazione in caso di assenza di qualunque utilizzo di tecnologie informatiche nei processi di lavoro connessi all'attività che comunque viene svolta al suo interno.

L'ente deve indicare l'opzione attività non svolta nel caso in cui non svolga al suo interno l'attività a cui si riferisce.

► Se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti deve rispondere anche ai quesiti c.1.1, altrimenti deve passare al quesito c.2.

c.1.1) Applicazioni che integrano dati/informazioni provenienti da altre attività in elenco: ci si riferisce all'utilizzo di sistemi informativi integrati con quello/i relativo/i ad altre attività dell'Amministrazione in elenco (ad esempio la gestione del personale con la gestione dei contratti, i sistemi anagrafici con la gestione dei tributi, la gestione del personale con quella dei pagamenti, la gestione del protocollo con altri sistemi, ecc.).

⇒ Se per una certa attività l'Amministrazione indica nel quesito c.1 uno qualsiasi dei primi tre livelli di informatizzazione ne consegue che, per tale attività, nel quesito c.1.1 deve essere indicato se si integra (o no) utilizzando dati/informazioni provenienti da altre attività.

c.2)

Dematerializzazione: il processo di dematerializzazione ha come obiettivo la "conversione" di un documento cartaceo in un documento informatico (o elettronico), preservandone il relativo valore giuridico e probatorio oltre agli elementi relativi al contesto archivistico di riferimento. La dematerializzazione viene sempre associata alla "digitalizzazione" dei processi che comporta una reingegnerizzazione dei procedimenti interni ed esterni all'Amministrazione.

◀ Se l'Amministrazione utilizza esclusivamente documenti protocollati digitalizzati che NON hanno bisogno ancora di apposizione di timbri, firme autografe, sigle a margine, bollinature o altre procedure analogiche deve passare al quesito d.1, altrimenti deve rispondere anche al quesito c.2.1.

c.2.1)

Indicare una stima della percentuale di documentazione protocollata che ancora ha bisogno di procedure analogiche (ad es. apposizione di timbri, firme autografe, sigle a margine, bollinature) sul totale della documentazione protocollata.

Sezione D- L'utilizzo di servizi telematici e di basi di dati di interesse nazionale

Le informazioni richieste in tutte le domande di questa sezione sono da riferirsi all'anno 2018.

d.1)

E-Procurement (Electronic Procurement): indica l'insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative che consentono l'acquisizione di beni e servizi per via telematica, attraverso Internet (DPR n. 101 del 4/04/2002, Decreto legislativo n. 50 del 18/04/2016).

◀ Se nel corso dell'anno 2018 l'Amministrazione NON ha effettuato acquisti di beni e servizi e realizzazione di opere pubbliche in modalità e-Procurement, deve passare al quesito d.2, altrimenti deve rispondere al quesito d.1.1.

d.1.1)

Indicare le varie tecniche utilizzate nel corso dell'anno 2018 per gli appalti elettronici specificando anche se effettuati attraverso Consip o altro soggetto (aggregatore o stazione appaltante); le tecniche vengono definite dagli artt. 54, 55, 56, 57, 58 del Decreto legislativo n. 50 del 18/04/2016 "Codice dei contratti pubblici" e sue modifiche:

- a) Accordi quadro gestiti telematicamente: art. 54 del Codice dei contratti pubblici; le Amministrazioni indicano e aggiudicano i singoli appalti specifici, negoziando direttamente con i fornitori condizioni contrattuali personalizzate sulla base delle proprie esigenze.
- b) Sistemi dinamici di acquisizione (SDAPA): art. 55 del Codice dei contratti pubblici; le Amministrazioni pubblicano e aggiudicano gli appalti specifici, a cui possono partecipare i fornitori invitati e ammessi a presentare offerta.
- c) Aste elettroniche: art. 56 del Codice dei contratti pubblici;
- d) Cataloghi elettronici: art. 57 del Codice dei contratti pubblici;
- e) Convenzioni gestite telematicamente;
- f) Procedure svolte attraverso piattaforme telematiche di negoziazione (incluso il mercato elettronico nazionale della PA-MEPA): art. 58 del Codice dei contratti pubblici; il Mercato elettronico (PA-MEPA) è un mercato virtuale disponibile su Internet in cui i compratori possono valutare prodotti simili offerti da una pluralità di venditori ed effettuare online l'acquisto dei prodotti selezionati. Le Amministrazioni emettono ordini diretti o negoziano prezzi e condizioni di fornitura migliorativi, attraverso richieste di offerta o trattative dirette.

d.2)

Acquisti presso negozi online: si tratta di una transazione commerciale effettuata direttamente dall'Amministrazione con il singolo fornitore per via telematica.

d.3)

Bandi di gara sopra soglia: La distinzione fra appalti "soprasoglia" e "sottosoglia" fa riferimento alle procedure di evidenza pubblica da applicare: devono ritenersi sopra soglia gli appalti superiori agli importi fissati dall'articolo 35 del Dlgs. N. 50/2016, come modificati dal Dlgs 56/2017. Tali soglie sono periodicamente rideterminate con provvedimento della Commissione europea, che trova diretta applicazione

alla data di entrata in vigore a seguito della pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea. Tali soglie determinano il regime normativo da applicare, ovvero se l'appalto debba essere gestito con le procedure di tipo nazionale o comunitario. Dal 1/1/2018 con i Regolamenti CE del 18/12/2017 n. 2364, n. 2365, n. 2366, n. 2367 sono in vigore le seguenti nuove soglie comunitarie:

1. per gli appalti pubblici di lavori, forniture e servizi

- euro 5.548.000 per gli appalti pubblici di lavori e per le concessioni;
- euro 144.000 per gli appalti pubblici di forniture, di servizi e per i concorsi pubblici di progettazione aggiudicati dalle amministrazioni aggiudicatrici che sono autorità governative centrali indicate nell'allegato III del decreto legislativo n. 50/2016 e s.m.i.; se gli appalti pubblici di forniture sono aggiudicati da amministrazioni aggiudicatrici operanti nel settore della difesa, questa soglia si applica solo agli appalti concernenti i prodotti menzionati nell'allegato VIII del decreto legislativo n. 50/2016 e s.m.i.;
- euro 221.000 per gli appalti pubblici di forniture, di servizi e per i concorsi pubblici di progettazione aggiudicati da amministrazioni aggiudicatrici sub-centrali; tale soglia si applica anche agli appalti pubblici di forniture aggiudicati dalle autorità governative centrali che operano nel settore della difesa, allorché tali appalti concernono prodotti non menzionati nell'allegato VIII del decreto legislativo n. 50/2016 e s.m.i.;
- euro 750.000 per gli appalti di servizi sociali e di altri servizi specifici.

2. per i settori speciali

- euro 5.548.000 per gli appalti di lavori;
- euro 443.000 per gli appalti di forniture, di servizi e per i concorsi pubblici di progettazione;
- euro 1.000.000 per i contratti di servizi, per i servizi sociali e altri servizi specifici.

◀ Se nel corso dell'anno 2018 l'Amministrazione NON ha presentato bandi di gara sopra soglia, deve passare al quesito e.1, altrimenti deve rispondere al quesito d.3.1.

d.3.1)

Se l'Amministrazione ha presentato bandi di gara sopra soglia allora al quesito d.3.1.a deve essere indicato il numero complessivo delle gare d'appalto sopra soglia presentate nel corso dell'anno 2018.

d.3.1.1)

Se l'Amministrazione ha presentato bandi di gara sopra soglia allora al quesito d.3.1.b deve essere indicato il numero delle gare d'appalto sopra soglia presentate elettronicamente nel corso dell'anno 2018 (indicare 'zero' se non sono state presentate elettronicamente).

⇒ Il numero delle gare d'appalto sopra soglia presentate elettronicamente non può essere superiore numero complessivo delle gare d'appalto sopra soglia presentate nel corso dell'anno 2018.

Sezione E - Open data e riuso del software

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2018, salvo diversa indicazione.

e.1)

Open Data: dati pubblici in formato aperto che possono essere liberamente utilizzati da chiunque (articoli 50 e 52 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), adottato con decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e modificato da ultimo con i decreti legislativi n. 179 del 2016 e n. 217 del 2017). Il tema dei dati aperti è uno degli argomenti trattati nel Piano Triennale 2017-2019 per l'informatica nella PA dell'Agid, che dedica all'argomento dei dati pubblici una sezione specifica volta a incentivare un cambio di paradigma nella gestione del patrimonio informativo pubblico e superare la "logica a silos" in favore di una visione sistemica.

◀ Se l'Amministrazione NON rende disponibili open data allora deve passare al quesito e.2, altrimenti deve rispondere ai quesiti e.1.1 e e.1.2.a e e.1.2.b.

e.1.1)

L'Ente deve fornire elementi su dove vengono resi disponibili gli open data.

e.1.2.a)

L'Ente deve fornire elementi su come vengono resi disponibili gli open data in termini di formati: viene proposta una lista di 38 formati che è possibile selezionare.

e.1.2.b)

L'Ente deve fornire elementi su come vengono resi disponibili gli open data in termini di licenza: viene proposta una lista di 9 licenze che è possibile selezionare. Il grado di 'apertura' dei dati pubblici può essere misurato attraverso la tipologia di formato e licenza con i quali i dati vengono resi disponibili.

e.1.3)

L'Ente deve fornire elementi sui 13 tematiche cui si riferiscono gli open data. Le categorie tematiche vengono utilizzate da Agid per catalogare sono stati definiti da Agid, in qualità di centro di competenza nazionale in tema di open data.

e.2)

Riuso di software come utilizzatore: il concetto di riusabilità indica il grado con cui un modulo o un'altra componente software possa essere usato in più di un programma o sistema software. Su queste premesse si fonda la possibilità che un'applicazione non debba essere necessariamente sviluppata ex-novo, ma impiegando componenti esistenti che vengono assemblati eventualmente dopo modifiche e personalizzazioni. Dal combinato disposto degli articoli 68 e 69 del CAD, il software in riuso è esclusivamente quello rilasciato sotto licenza aperta da una Pubblica Amministrazione. Il quesito si riferisce all'Amministrazione che «riusa» ovvero riceve il software gratuitamente dall'Amministrazione cedente e lo acquisisce sostenendo solo le spese di suo adattamento, ma non quelle di progettazione e realizzazione.

► Se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti e ha risposto 'Sì' al quesito e.2 allora deve indicare il numero di software utilizzati nell'anno 2018 che sono tra quelli definibili come "riutilizzati" (e.2.1) altrimenti deve passare al quesito e.3.

e.2.1 – Numero di software riutilizzati

Se l'Amministrazione, nell'anno 2018, ha fatto ricorso al riuso di software applicativo come utilizzatore del software allora deve indicarne il numero.

e.3)

Riuso di software come cedente: Dal combinato disposto degli articoli 68 e 69 del CAD, il software in riuso è esclusivamente quello rilasciato sotto licenza aperta da una pubblica amministrazione. Il quesito si riferisce all'Amministrazione cedente che è quella che ha sostenuto le spese di progettazione e realizzazione del software e lo cede gratuitamente.

e.4)

L'Ente deve indicare se, per finalità istituzionali, l'Amministrazione utilizza le informazioni provenienti da basi di dati di interesse nazionale. Le basi di dati di interesse nazionale, ovvero basi di dati affidabili, omogenee per tipologia e contenuto, sono rilevanti per lo svolgimento delle funzioni istituzionali delle Pubbliche amministrazioni e per fini di analisi. Esse costituiscono l'ossatura del patrimonio informativo pubblico, da rendere disponibile a tutte le PA, facilitando lo scambio di dati ed evitando di chiedere più volte la stessa informazione al cittadino o all'impresa (principio once only). Il CAD (art. 60, comma 3-bis) individua basi di dati di interesse nazionale e assegna all'AgID la possibilità di ampliare l'elenco. A queste vanno aggiunte anche le basi di dati, disciplinate dal contesto normativo del CAD e dal decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179.

Sezione F - Servizi offerti via Internet, trasparenza dell'Amministrazione e partecipazione

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2018, salvo diversa indicazione.

► Se l'Amministrazione è un Comune Capoluogo di Provincia non deve rispondere al quesito f.1, f.1.1, f.9 e f.9.1 in quanto già previsti nell'indagine dell'Istat dedicata esclusivamente a questi enti (Rilevazione dati ambientali nelle città – modulo Eco Management)

f.1)

Livelli massimi di disponibilità on-line per ciascuna Servizio:

Livello 1 - L'utente può visualizzare online le informazioni sul servizio.

Livello 2 - L'utente può acquisire e scaricare online (download) la modulistica di riferimento.

Livello 3 - L'utente può inoltrare online la modulistica per richiedere, attivare o disattivare il servizio.

Livello 4 - L'utente può concludere online l'intero iter relativo al servizio richiesto e, qualora sia previsto per l'attivazione del servizio o l'adempimento di un tributo, effettuare il pagamento online sul sito dell'Ente o su altro sito dedicato. Non va considerata la possibilità di effettuare il pagamento online tramite l'Internet banking dell'utente.

Livello 5 - Il servizio non viene offerto online o perché non è disponibile sul sito dell'Amministrazione o perché non è nelle sue competenze.

◀ Se l'Amministrazione NON rende disponibili alcun servizio tra quelli indicati nel quesito f.1 a livello 3 o a livello 4 allora deve passare al quesito f.2, altrimenti deve rispondere al quesito f.1.1.

f.1.1)

Indicare per ciascun servizio elencato:

- la classe percentuale di quanti moduli sono stati ricevuti online sul totale moduli ricevuti per lo stesso servizio (telematicamente e non) dall'Amministrazione. Se l'Amministrazione non raccoglie informazioni sul numero di moduli ricevuti online, scegliere l'opzione 'Non disponibile'.

oppure

- la classe percentuale di pratiche evase interamente online sul totale di quelle evase per lo stesso servizio (telematicamente e non) dall'Amministrazione. Se l'Amministrazione non raccoglie informazioni sul numero di pratiche evase interamente online, scegliere l'opzione 'Non disponibile'.

⇒ Nel caso di valore inferiore a 1% deve essere indicata la classe 1-10%.

f.2)

Indicare tutti gli strumenti che possono essere utilizzati dall'utenza per accedere ai servizi online dell'Amministrazione.

f.3)

Indicare se è attivo un servizio online di prenotazione di appuntamenti con gli uffici dell'Amministrazione.

f.4)

CRM (Customer/Citizen Relationship Management): insieme di strumenti organizzativi, metodologici e tecnologici che, attraverso i contatti diretti multicanale di *front office*, permettono di raccogliere, archiviare informazioni sui propri utenti, di condividerle con altre aree dell'amministrazione e/o di analizzarle al fine di migliorare la conoscenza dei loro bisogni e comportamenti.

f.5)

Monitoraggio nel triennio 2016-2018 relativo all'utilizzo dei servizi offerti online: l'uso delle nuove tecnologie online consente di poter monitorare l'utilizzo dei servizi erogati online. Si può ad esempio quantificare il numero dei cittadini che hanno richiesto/fruito di un determinato servizio offerto via web oppure il numero dei pagamenti effettuati online per servizi offerti via web.

f.6)

Monitoraggio nel triennio 2016-2018 relativo al livello di soddisfazione dell'utente dei servizi offerti online: con riferimento ai servizi offerti online dall'amministrazione locale indicare se è stato possibile quantificare il grado di soddisfazione del cittadino-utente tramite strumenti di valutazione specifici (questionari, interviste, ecc.).

f.7)

Indicare se nel triennio 2016-2018 sono stati realizzati interventi (ad es. tecnici, finanziari, normativi, ecc.) per migliorare i servizi online offerti dall'Amministrazione.

◀ Se l'Amministrazione ha realizzato interventi per migliorare i servizi online e ha risposto di 'sì' al quesito f.7 deve rispondere al quesito f.7.1.

Se l'Amministrazione NON ha realizzato interventi per migliorare i servizi online e ha risposto di 'no' al quesito f.7 allora:

- se l'Amministrazione ha una popolazione inferiore ai 5000 abitanti deve passare al quesito f.9;
- se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti deve passare al quesito f.8.

f.7.1)

Indicare se gli interventi realizzati nel triennio 2016-2018 hanno prodotto gli effetti positivi elencati.

▶ Se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti allora deve rispondere anche al quesito f.8, altrimenti deve passare al quesito f.9.

f.8)

Indicare se l'Amministrazione ha definito indicatori obiettivo (target) da raggiungere nel triennio 2016-2018 con riferimento al grado di digitalizzazione dell'Amministrazione.

f.9)

Punti di accesso Wi-Fi (Wireless Fidelity) gratuiti: la connessione ad Internet gratuita negli spazi pubblici (piazze, strade, parchi, giardini, ecc.) avviene attraverso degli *Hot Spot* pubblici che possono essere installati dalle amministrazioni locali sul territorio di propria competenza. Wi-Fi: è l'acronimo di Wireless Fidelity e indica la tecnica e i relativi dispositivi che consentono a terminali di utenza di collegarsi tra loro attraverso una rete locale in maniera wireless (WLAN) basandosi sulle specifiche dello standard IEEE 802.11. A sua volta la rete locale così ottenuta può essere connessa alla rete Internet tramite un router ed usufruire di tutti i servizi di connettività offerti da un Internet Service Provider. Qualunque dispositivo o terminale di utenza (computer, cellulare, palmare, ecc.) può connettersi a reti di questo tipo se integrato con le specifiche tecniche del protocollo Wi-Fi.

◀ Se nel corso dell'anno 2018 l'Amministrazione sul proprio territorio ha fornito punti di accesso Wi-Fi gratuiti allora:

- se l'Amministrazione ha una popolazione inferiore ai 5000 abitanti deve passare al quesito f.14;
- se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti deve passare al quesito f.9.1.

◀ Se nel corso dell'anno 2018 l'Amministrazione sul proprio territorio NON ha fornito punti di accesso Wi-Fi gratuiti allora:

- se l'Amministrazione ha una popolazione inferiore ai 5000 abitanti deve passare al quesito f.14;
- se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti deve passare al quesito f.10.

f.9.1.a)

L'Ente deve indicare il numero dei punti di accesso che si trovano al chiuso ossia all'interno degli edifici al 31/12/2018.

f.9.1.b)

L'Ente deve indicare il numero dei punti di accesso che si trovano all'aperto negli spazi pubblici al 31/12/2018.

▶ Se l'Amministrazione ha una popolazione di almeno 5000 abitanti allora deve rispondere ai quesiti f.10, f.11, f.12, f.12.1, f.13 altrimenti deve passare al quesito f.14.

f.10)

Indicare se i servizi pubblici offerti online sono fruibili anche attraverso device mobili come smartphone e tablet.

f.11)

Indicare se l'amministrazione fornisce servizi attraverso messaggistica mobile (ad es. SMS, Whatsapp).

f.12)

Applicazione "app": è una applicazione software, sia ludica che di utilità, per dispositivi Smartphone, palmari e più recentemente Tablet Computer. In generale, sono stati chiamati così anche i software per dispositivi mobili dotati di un proprio Sistema Operativo (indipendentemente dal fatto che si tratti di Apple IOS, Symbian, Android o altro). Le app sono in generale disponibili sui siti dei costruttori dei terminali mobili, oppure su appositi repository online; Ve ne sono di tutti i tipi, sia gratuite che a pagamento, e permettono di personalizzare al massimo il proprio dispositivo.

◀ Se l'Amministrazione ha risposto 'Sì' al quesito f.12 deve rispondere anche al quesito f.12.1 indicando il numero di applicazioni ufficiali rese disponibili gratuitamente, altrimenti deve passare al quesito f.13.

f.12.1)

Indicare il numero di applicazioni mobili ('app') che l'Amministrazione rende disponibili gratuitamente per l'utenza al 31/12/2018.

f.13)

Indicare se nel triennio 2018-2020 l'Amministrazione ha investito o ha pianificato di investire nell'adozione di strumenti di Intelligenza Artificiale (es. chat bot, machine learning, deep learning, ecc.) o di tecniche di analisi di big data per apportare miglioramenti all'offerta o alla gestione dei servizi online.

f.14)

Indicare secondo la scala di valori proposta, quanto hanno inciso i fattori in elenco nel favorire il processo di digitalizzazione dell'Amministrazione.

Sezione G – Notizie sulla compilazione e sul compilatore

Si tratta di informazioni relative al compilatore.

Sezione H – Informazioni conclusive

Si tratta di informazioni relative al numero di persone che hanno partecipato alla compilazione, indicazioni su aspetti del questionario che potrebbero essere migliorati, difficoltà incontrate nella compilazione e altri suggerimenti.