



Big data
Economics
web Marketing

RAPPORTO SULL'E-GOVERNMENT

**QUANTO COSTA IL RITARDO NELL'E-GOV?
CONFRONTO EUROPEO E MIGLIORI PRASSI ITALIANE**

EXECUTIVE SUMMARY

GIUGNO 2016

Indice

Executive summary

1. Premessa

2. L'e-government in Europa

2.1. Le caratteristiche degli utenti che utilizzano i servizi di e-gov

2.2. Qualità e usabilità dei servizi di e-gov

2.3. Quali fattori influenzano la diffusione dell'e-gov?

3. L'e-government in Italia

3.1. Una valutazione d'impatto della maggiore diffusione dell'e-gov

3.2. Un'analisi sulla predisposizione al web dei comuni italiani

3.2.1. La metodologia di analisi

3.2.2. Risultati: prestazioni dei siti web

3.2.3. Risultati: interazione attraverso i social network

3.2.4. Risultati: disponibilità e utilità dell'app

3.2.5. Risultati: indice generale

4. Conclusioni

Box A. L'esperienza portoghese sull'e-government

Per informazioni sul Rapporto e-government 2016 consultare la pagina web www.bemresearch.it/report/e-government

Indice delle figure, grafici e tabelle

Figure

1. UE28 - Individui che hanno avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi
2. Italia - Indice generale delle prestazioni sul web dei comuni capoluoghi di regione

Grafici

1. Principali paesi europei - Accesso e utilizzo di Internet presso le famiglie
2. Principali paesi europei - Accesso e utilizzo di Internet presso le imprese
3. UE28 - Individui che hanno avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione attraverso Internet negli ultimi 12 mesi
4. UE28 - Relazione tra Pil e diffusione dell'e-government
5. UE28 - Individui che hanno ottenuto informazioni dai siti web della Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi
6. UE28 - Individui che hanno scaricato moduli ufficiali dai siti web della Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi
7. UE28 - Individui che hanno inoltrato moduli ufficiali attraverso siti web della Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi
8. UE28 - Dinamica nell'utilizzo dell'e-gov
9. Principali paesi europei - Individui che hanno avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione attraverso internet negli ultimi 12 mesi – classificazione in base alla densità della popolazione
10. Principali paesi europei - Individui che hanno avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione attraverso Internet negli ultimi 12 mesi – classificazione in base alla diffusione della banda larga
11. UE28 - Qualità dell'e-government – centralità dell'utente
12. UE28 - Qualità dell'e-government – trasparenza dei servizi
13. UE28 - Qualità dell'e-government – Servizi per la mobilità intraeuropea delle famiglie
14. UE28 - Qualità dell'e-government – Servizi per la mobilità intraeuropea delle imprese
15. UE28 - Qualità dell'e-government – Disponibilità di tecnologie che facilitino l'uso dei servizi

16. *Italia - Parole-chiave più ricercate su Google su tematiche connesse ai principali comuni*
17. *Italia - Comuni capoluogo di regione: prestazioni sul web*
18. *Italia - Comuni capoluogo di regione: utilizzo social network*
19. *Italia - Comuni capoluogo di regione: prestazioni app trasporto pubblico locale*
20. *Italia - Comuni capoluogo di regione: performance online*

Tabelle

1. *Principali paesi europei - Individui che hanno avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione attraverso Internet negli ultimi 12 mesi – classificazione per età e titolo di studio*
2. *UE28 - Primi dieci servizi di e-gov su cui le differenze qualitative tra paesi sono più elevate*
3. *UE28 - Stima econometrica degli effetti di una maggiore diffusione dell'e-gov*
4. *Italia - Comuni capoluogo di regione: prestazioni sul web*
5. *Italia - Comuni capoluogo di regione: utilizzo dei social network*
6. *Italia - Comuni capoluogo di regione: prestazioni app trasporto pubblico locale*
7. *Italia - Comuni capoluogo di regione: performance online*

Copyright © BEM Research 2016

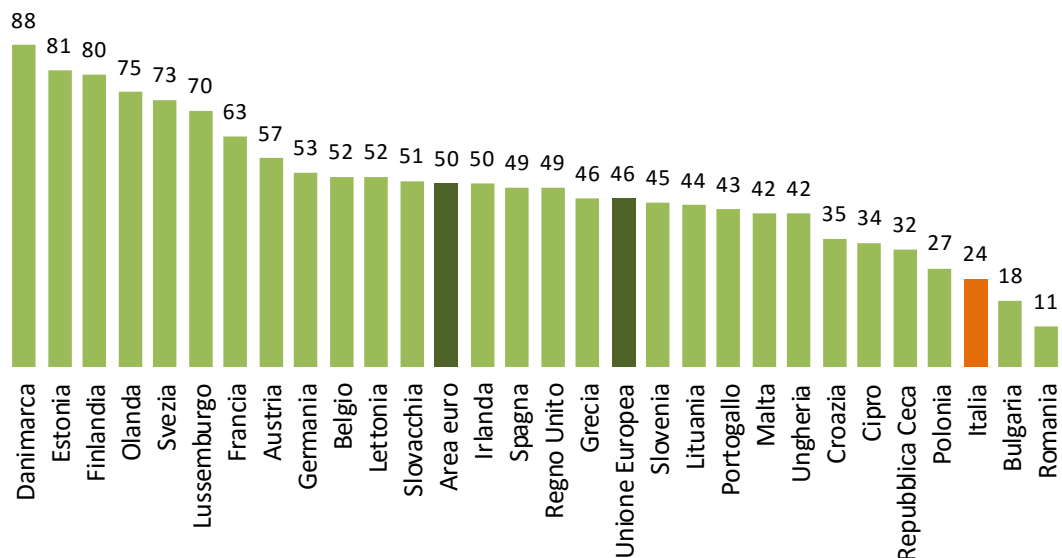
È possibile utilizzare le informazioni presenti nel Report nei propri documenti, blog e siti web a condizione di citare la fonte.

Executive summary

La diffusione dell'**innovazione** è un fattore riconosciuto nella letteratura economica come tra i più importanti nel determinare le capacità di crescita di un paese. Dalla digitalizzazione dei processi produttivi si possono ottenere guadagni in termini di produttività molto elevati, che sono tanto più grandi quanto più l'innovazione è diffusa in tutti i settori economici, sia privati sia pubblici. Relativamente a quest'ultimo ambito, il processo di **digitalizzazione** della **Pubblica Amministrazione** (PA) ha un ruolo particolarmente importante.

Grafico A. Individui che hanno avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione attraverso Internet negli ultimi 12 mesi

(dati in percentuale relativi al 2015)



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

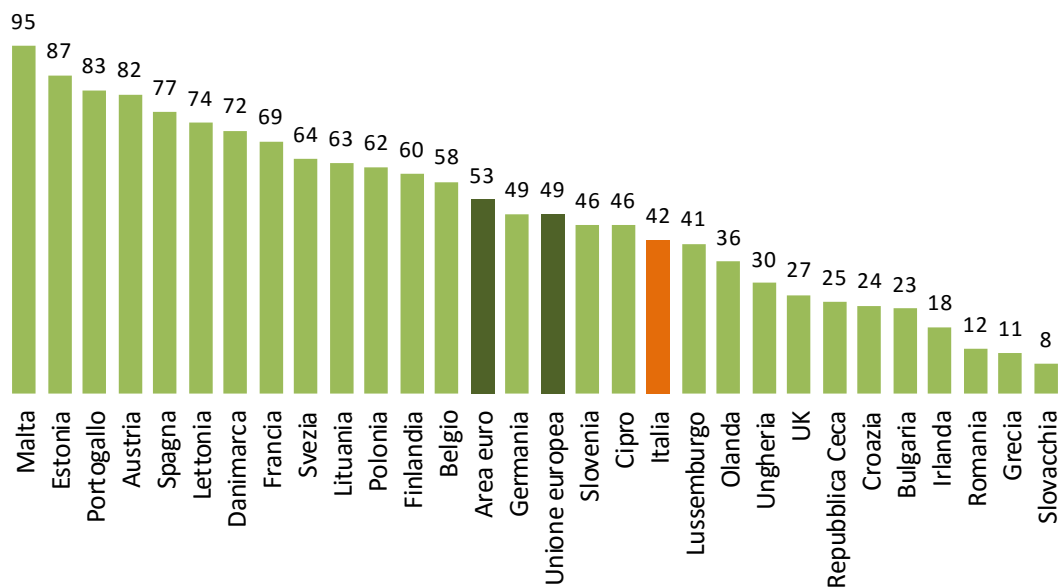
L'Italia mostra in questo campo un notevole ritardo rispetto agli altri paesi europei.

Appena il 24 per cento degli italiani hanno interagito telematicamente con la PA (cosiddetto e-government, o e-gov) nel 2015 (grafico A). Solo Romania (11 per cento) e Bulgaria (17 per cento) hanno fatto peggio di noi in Europa, dove invece l'utilizzo medio dell'e-gov si attesta al 50 per cento circa. Anche da un'analisi dinamica il nostro

paese registra valori inferiori. L'Italia ha, infatti, visto crescere la diffusione dell'e-gov di appena 4 punti percentuali dal 2008 ad oggi, tra le peggiori prestazioni in Europa. Da un'analisi condotta dalla Commissione Europea è emerso come gran parte dei Governi europei, tra i quali l'Italia, seppur focalizzati nel rendere disponibili ai cittadini i servizi sul web, trascurino però altri aspetti inerenti la **qualità dei servizi**, quali velocità e facilità di utilizzo, caratteristiche cruciali per favorire l'utilizzo dell'e-gov (grafico B).

Grafico B. Qualità dell'e-government – Disponibilità di tecnologie che facilitino l'uso dei servizi

(giudizi qualitativi relativi al 2012/13 – minimo 0, massimo 100)



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Commissione Europea

Sulla base di alcune nostre elaborazioni è emerso come la **disponibilità di tecnologie** che facilitano l'uso dell'e-gov e la **trasparenza** risultino essere i fattori che più contraddistinguono le amministrazioni virtuose nell'utilizzo dell'e-government rispetto ai restanti paesi europei. Anche la qualità dei servizi erogati alle famiglie che si sono trasferite in un altro paese europeo rispetto a quello di origine risultano incidere nella diversa diffusione dell'e-government.

Se l'Italia riuscisse a migliorare la qualità dei servizi di e-gov offerti, l'amministrazione pubblica potrebbe migliorare la sua **efficienza**, riducendo ad esempio la spesa connessa alla gestione delle pratiche cartacee (con vantaggio anche da un punto di

vista della sostenibilità ambientale), alla presenza fisica di sportelli pubblici sul territorio e all'utilizzo della forza lavoro nelle pratiche burocratiche. Da alcune nostre stime econometriche emerge come **una diffusione dell'e-government in linea con quella media dell'Area euro permetterebbe di aumentare la crescita reale del Pil, a parità di spesa pubblica nominale, di mezzo punto percentuale.**

Se si volessero usare i guadagni di efficienza per **ridurre la spesa pubblica**, aspetto particolarmente sentito nell'era di *spending review*, **si potrebbe diminuirla di 8 miliardi di euro** senza intaccare la quantità di beni e servizi erogati, anzi migliorandone anche la fruizione da parte dei contribuenti.

Se l'Italia nel suo complesso risulta essere in netto ritardo nella diffusione dell'e-gov, sia considerando i paesi economicamente avanzati sia quelli meno sviluppati, appare importante individuare alcune *best practice*, ovvero quelle realtà della PA che meglio fanno nell'utilizzo di Internet ai fini dell'erogazione di servizi utili per i cittadini. A tal fine abbiamo condotto un'analisi su **20 comuni capoluogo di regione** valutando, sulla base di informazioni oggettive, i) la prestazione dei relativi siti web, ii) l'interazione attraverso i social network e iii) la disponibilità e l'utilità dell'applicazioni per dispositivi mobili specifiche per il trasporto pubblico locale.

Dalle nostre analisi è emerso che Venezia è il comune con le migliori prestazioni complessive sull'online, seguito da Bari, Bologna, Firenze e Milano (grafico C). Tra le altre grandi città Roma è 7a, Torino 8a e Napoli 9a. In fondo alla classifica, ben distanziata dagli altri comuni, appare Campobasso. Nelle ultime posizioni si trovano poi il comune de L'Aquila e Palermo.

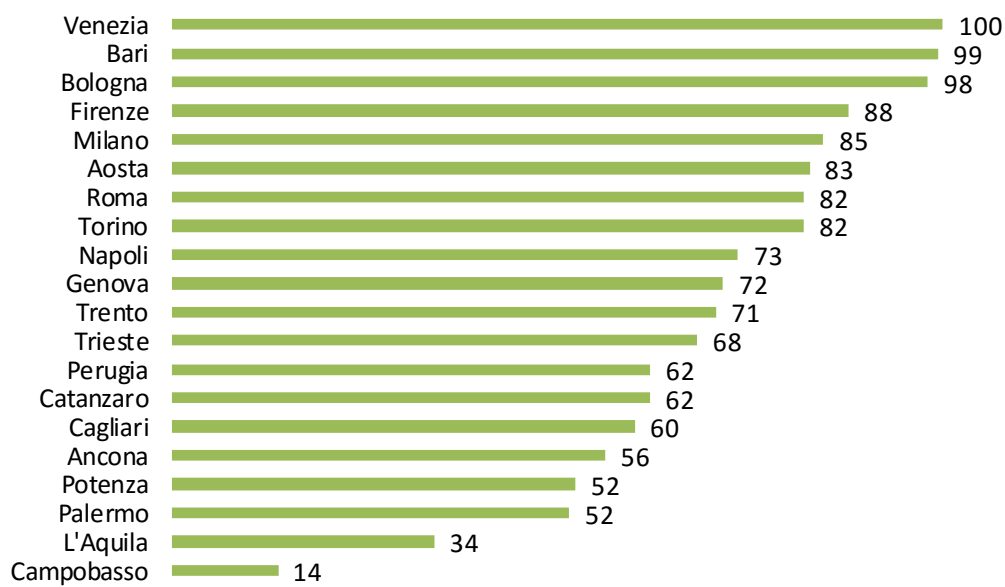
Guardando ai diversi parametri di riferimento, abbiamo riscontrato come il sito web del comune di **Firenze mostri la migliore prestazione. Sui social network è invece Bologna a fare meglio degli altri. Cagliari risulta il capoluogo di regione con l'applicazione mobile sul trasporto pubblico locale con le migliori prestazioni.**

Che fare per velocizzare il processo di digitalizzazione della PA, con effetto volano su tutta l'economia? Nel brevissimo termine andrebbero condivise le esperienze di eccellenza che si possono trovare già nel nostro paese, e che abbiamo evidenziato nel

Report. Il principio cardine dovrebbe essere puntare a un e-gov che rispetti **requisiti minimi di qualità**, il che implica eliminare complicazioni inutili che rendono i servizi telematici di difficile utilizzo.

Grafico C. Comuni capoluogo di regione: performance online

(valori minimo=0, valore massimo=100)



Fonte: BEM Research

Per poter agganciare il livello di digitalizzazione che si osserva nel resto d'Europa è comunque necessaria una politica a più ampio respiro. Mutuando le azioni messe in campo in altre realtà europee, bisognerebbe attuare un **piano di formazione su larga scala** che coinvolga, in primis, i dipendenti pubblici, sfruttando anche l'attuale fase di riorganizzazione prevista dalla cosiddetta riforma Madia. Infine, non si può prescindere da un **piano di investimenti in tecnologia**. Nello specifico andrebbe attuato un piano di interventi coordinato affinché tutte le amministrazioni, sia centrali che locali, si dotino di infrastrutture hardware e software tra loro compatibili e che quindi facilitino per l'utente il dialogo con la PA. Per questo valutiamo positivamente la recente approvazione del **Freedom of Information Act**, che permetterà ai cittadini di accedere alle informazioni della PA, e l'iniziativa dell'Agenzia per l'Italia Digitale volta a introdurre un **Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)**, al fine di favorire l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione.

Chi siamo

BEM Research si occupa di **big data**, **ricerca economico-finanziaria** e analisi nel campo del **web marketing**. Elabora l'indice di performance online, il **BEM Rank®**, che esprime la classifica dei migliori brand online sulla base di un algoritmo che considera diversi cinque fattori: i trend di ricerca su Google; la visibilità dei siti web su parole chiavi ad alto traffico; la velocità di caricamento delle pagine web; l'usabilità dei siti web; il grado di competizione online nel settore in cui l'azienda opera.

Contatti

Mariachiara Marsella

BEM Research – Web marketing manager
m.marsella@bemresearch.it

Carlo Milani

BEM Research – Direttore
c.milani@bemresearch.it

BEM Research s.r.l.

Big data - Economics - web Marketing
Viale Primo Maggio 86/2A – 00047 Marino (RM)
info@bemresearch.it
www.bemresearch.it