



**Big data
Economics
web Marketing**

RAPPORTO SULL'E-GOVERNMENT

**IL PARADOSSO ITALIANO NEL DIGITALE:
TANTO SOCIAL MA POCO E-GOV**

GIUGNO 2017

Indice

Executive summary

1. Premessa

2. L'e-government in Europa

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

3. L'e-government in Italia

3.1. La metodologia di analisi

3.2. Risultati: prestazioni dei siti web

3.3. Risultati: interazione attraverso i social network

3.4. Risultati: disponibilità e utilità dell'app

3.5. Risultati: indice generale

Box A. Le iniziative dell'Agenzia per l'Italia Digitale

Indice dei grafici e tabelle

Grafici

1. *Principali paesi europei: rapporto con il digitale*
2. *UE28 - Individui che hanno avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione attraverso Internet negli ultimi 12 mesi*
3. *UE28 - Individui che hanno ottenuto informazioni dai siti web della Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi*
4. *UE28 - Individui che hanno scaricato moduli ufficiali dai siti web della Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi*
5. *UE28 - Individui che hanno inoltrato moduli ufficiali attraverso siti web della Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi*
6. *Italia - Parole-chiave più ricercate su Google su tematiche connesse ai principali comuni*
7. *Italia - Comuni capoluogo di regione: prestazioni sul web*
8. *Italia - Comuni capoluogo di regione: utilizzo social network*
9. *Italia - Comuni capoluogo di regione: prestazioni app trasporto pubblico locale*
10. *Italia - Comuni capoluogo di regione: performance online nel biennio 2016-17*
11. *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*
2. *Principali paesi europei – Individui che hanno avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione attraverso Internet – variazione nel biennio 2015-16*
3. *Italia - Comuni capoluogo di regione: prestazioni sul web*
4. *Italia - Comuni capoluogo di regione: utilizzo dei social network*
5. *Italia - Comuni capoluogo di regione: prestazioni app trasporto pubblico locale*
6. *Italia - Comuni capoluogo di regione: performance online*

Copyright © BEM Research 2017

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

Executive summary

Tra i paesi più avanzati l'Italia è quello che mostra il ritardo più ampio nei processi di digitalizzazione dell'economia. Questo aspetto lo si può constatare su diversi fronti, dalla propensione ad acquistare prodotti online, o di interagire con la propria banca oppure con la Pubblica Amministrazione.

Con riguardo a quest'ultimo aspetto, nel Rapporto e-government 2017 non sono emersi miglioramenti nelle modalità di interazione a distanza tra utenti e PA. Il divario con tutti i principali paesi europei, secondo i dati più recenti dell'Eurostat, è andato infatti aumentando. In Italia è rimasta ferma, rispetto all'anno precedente, la quota di popolazione che ha utilizzato il web per comunicare con la Pubblica Amministrazione oppure per cercare semplicemente informazioni. Appena una persona su quattro ha fatto uso dell'e-gov in Italia. Nella media dell'Area euro la diffusione è più che doppia e ha mostrato delle tendenze crescenti rispetto all'anno prima.

Non tutte le amministrazioni pubbliche sono in ritardo con l'uso del digitale. Da una nostra analisi sui 20 comuni capoluogo di regione è emerso che Bologna è l'ente locale con le migliori prestazioni complessive sull'online, seguito da Aosta e Bari. Il comune emiliano guadagna due posizioni rispetto alla classifica del 2016, mentre sono quattro i gradini scalati da Aosta che supera anche Bari, seconda lo scorso anno. L'Aquila, Catanzaro e Perugia sono in fondo alla classifica. Tra le altre grandi città Roma è 9^a, Torino 11^a, Milano 14^a e Napoli 17^a.

Tra i comuni che hanno fatto meglio rispetto allo scorso anno si trovano Cagliari e Trieste, rispettivamente con 10 e 8 posizioni scalate. Viceversa, il peggioramento relativo più evidente si è registrato a Venezia e Milano, retrocesse di 9 posizioni.

In conclusione, nell'ultimo anno l'Italia non sembra aver fatto significativi passi avanti verso una maggiore diffusione dell'e-government. Piuttosto che recuperare il divario con il resto d'Europa il nostro paese ha perso ulteriormente terreno. Questo stato di cose ci penalizza anche da un punto di vista economico. Come evidenziato nel Rapporto sull'e-government 2016, **una diffusione dell'e-gov in linea con quella media dell'Area euro permetterebbe di aumentare la crescita reale del Pil italiano**, a parità di spesa pubblica nominale, **di mezzo punto percentuale**.

Anche dall'analisi sulle performance dei singoli comuni capoluogo di Regione non emerge un quadro molto brillante. Le grandi città, quelle che potrebbero trarre più vantaggi da una maggiore interazione a distanza con gli utenti, sono ancora lontane dalla testa della classifica.

Queste evidenze segnalano la probabile presenza di un problema dal lato dell'offerta: in altri termini, la PA dovrebbe impegnarsi maggiormente per offrire servizi sempre più al passo con le esigenze degli utenti.

Allo stesso tempo, però, ci sono chiari segnali del fatto che anche dal lato della domanda ci sono carenze. L'Italia si ritrova infatti nel paradosso di essere uno dei paesi avanzati i cui abitanti sono più propensi a socializzare attraverso strumenti digitali, ma che allo stesso tempo sono poco abituati all'utilizzo di tali tecnologie negli altri aspetti della vita comune, quali appunto svolgere pratiche burocratiche. Gli utenti, soprattutto quelli più anziani e con basso titolo di studio, sono quindi riusciti ad apprezzare il valore aggiunto che possono offrire i social network per poter comunicare con parenti e amici, non quello di usare il web per comunicare con la Pubblica Amministrazione. Per superare questo ostacolo è quindi più che mai importante far comprendere agli utenti che smartphone e tablet hanno potenzialità che vanno ben oltre la possibilità di postare foto o video sui social.

1. Premessa

Scopo del presente Report è analizzare il grado di diffusione dell'e-government in Italia, confrontandolo con quello degli altri paesi europei e valutandone la dinamica rispetto all'anno passato.

Il digitale sta assumendo sempre più importanza nelle scelte strategiche di molti paesi. Se in passato la tecnologia era quasi di esclusivo appannaggio delle aree più economicamente avanzate, di recente la sua diffusione si è largamente ampliata e oggi giorno anche nei paesi in via di sviluppo i piani di investimento che riguardano il digitale sono in cima alle attenzioni.

Uno stimolo al riguardo viene dalle nuove generazioni, i cosiddetti **nativi digitali**, ovvero i giovani che sono nati in un mondo digitale e che vedono nei dispositivi tecnologici una sorta di appendice del loro corpo.

L'Italia in questo quadro vive in un grande paradosso. Se la popolazione sembra essere attratta dal mondo digitale e dalle modalità di interazione a distanza, allo stesso tempo l'utilizzo dei servizi digitali nella vita di tutti i giorni è particolarmente scarso.

Relativamente al primo elemento, si riscontra infatti in Italia **un'altissima diffusione di dispositivi mobili**, tant'è che sono attivi poco meno di 1,3 abbonamenti per abitante (grafico 1). Solo la Germania ha un'incidenza leggermente superiore alla nostra, mentre più staccate sono la Spagna e la Francia. Molto diffusi in Italia sono anche i social media, utilizzati sia attraverso i tradizionali personal computer sia mediante i più sofisticati smartphone.

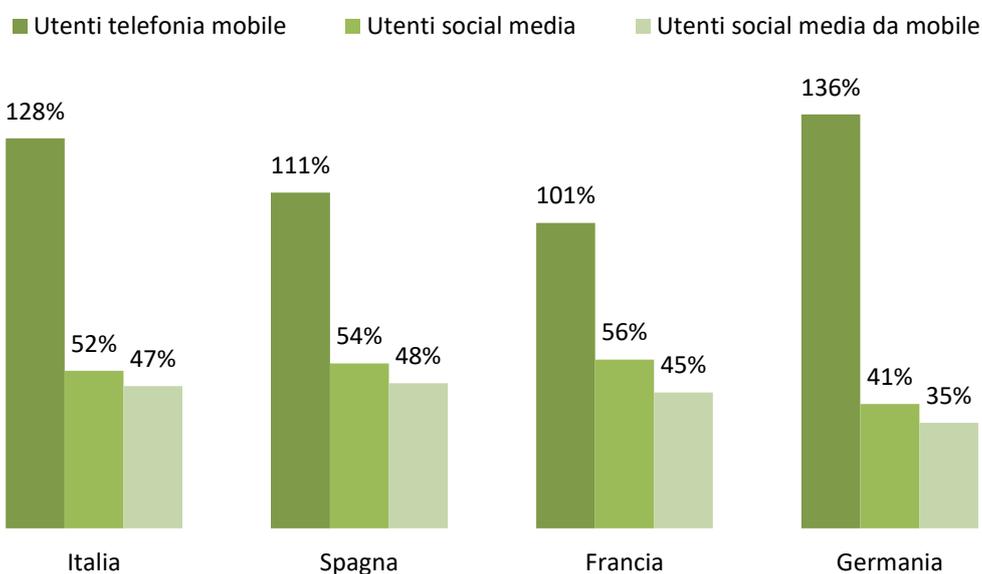
Gli italiani sembrano quindi essere particolarmente attenti alla tecnologia e al suo utilizzo per rimanere in contatto con il mondo esterno, con amici e parenti. Quando però si passa a considerare l'uso del digitale per svolgere funzioni di tutti i giorni lo scenario cambia drasticamente. **I soggetti che acquistano beni e servizi tramite il web sono in Italia pari ad appena il 26%**, contro una media europea del 53%. Il valore

dell'e-commerce tra imprese e consumatori (B2C) in Italia, stimato nel 2015 in circa 21 miliardi di euro, è pari ad appena il 3,6% del mercato europeo, contro una quota dei consumi delle famiglie italiane, effettuati attraverso tutti i canali di acquisto possibili, pari al 12%¹.

Bassissima è anche la diffusione dei servizi di e-banking: l'Italia è tra i paesi con la più bassa diffusione dell'e-banking (28%). Fanno peggio di noi solo Romania, Bulgaria, Grecia e Cipro².

Grafico 1. Principali paesi europei: rapporto con il digitale

(in % della popolazione – dati relativi a inizio 2017)



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati WeAreSocial e Hootsuite.

Insoddisfacente è anche la modalità di interazione a distanza che gli italiani hanno con la Pubblica Amministrazione (PA). Scopo di questo Report è proprio analizzare il grado di diffusione dell'e-government in Italia, confrontandolo con quello prevalente

¹ Si veda BEM Research, Rapporto sull'e-commerce 2016, "[E-commerce in Italia: ritardi e potenzialità](#)", dicembre 2016.

² Si veda BEM Research, Rapporto sull'e-banking 2017, "[Internet banking: diffusione e impatto sui conti bancari](#)", febbraio 2017.

presente negli altri paesi europei e valutandone la dinamica rispetto all'anno passato³. Dal confronto è possibile valutare **in quali aree si concentrano i maggiori ritardi** nel processo di diffusione dell'e-gov in Italia, nonché **individuare quei paesi che mostrano le migliori performance** da poter quindi prendere come punto di riferimento.

Nel Report è inoltre presentato l'aggiornamento dell'analisi volta a valutare le **prestazioni online dei 20 comuni capoluogo di regione**, attraverso cui individuare quegli enti locali che risultano avere il miglior approccio con Internet.

Il documento è articolato come segue:

- nel capitolo 2 sono presentate le evidenze sulla diffusione dei servizi e-gov nell'Unione Europea, riportando anche il diverso uso dei servizi telematici a seconda delle caratteristiche socio-demografiche degli utenti.
- Nel capitolo 3 è riportato un approfondimento sull'Italia in cui è discussa l'analisi condotta sui comuni capoluogo di regione.

³ Del tema dell'e-gov ci eravamo occupati nel Rapporto sull'e-government 2016, "[Quanto costa il ritardo nell'e-gov? Confronto europeo e migliori prassi italiane](#)", giugno 2016.

2. L'e-government in Europa

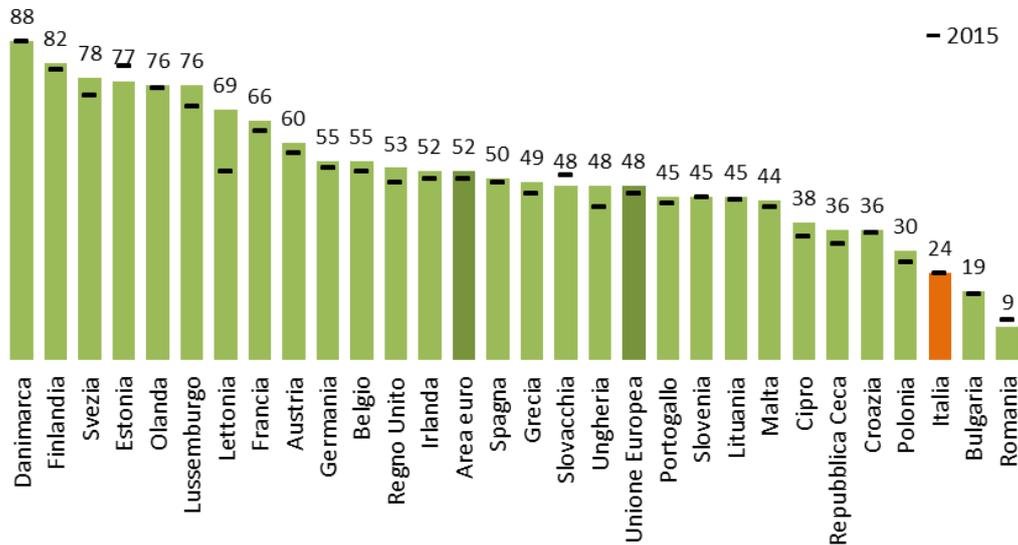
I dati più recenti sull'utilizzo dei servizi di e-government evidenziano ancora un quadro abbastanza frammentato. Tra i paesi che fanno meglio continua a primeggiare la Danimarca, con l'88% della popolazione che nel corso del 2016 ha interagito con la Pubblica Amministrazione attraverso internet (grafico 2). Seguono la Finlandia e la Svezia, ad evidenziare come i cittadini dei paesi del Nord Europa abbiano un'elevata propensione all'utilizzo dell'e-gov. Sul lato opposto si trovano i paesi dell'Europa dell'Est: il livello più basso di utilizzo dell'e-government si riscontra in Romania (9%) e in Bulgaria (18%), non molto distanti sono poi Polonia, Croazia e Repubblica Ceca. Unico paese tra i più avanzati d'Europa a far parte di questo gruppo di coda è l'Italia, che rispetto al 2015 non ha evidenziato alcun miglioramento.

Il nostro paese continua quindi a essere l'anomalia nel contesto europeo: nel 2016 solo il 24% dei residenti in Italia ha usato i servizi di e-gov. Tra gli altri grandi paesi europei la Francia si attesta al 66%, Germania e Regno Unito al 55% circa e Spagna al 50%. La media dell'Area euro è invece pari al 52%, in aumento di due punti percentuali rispetto al 2015.

Va evidenziato, inoltre, che nel 2016 l'Italia ha perso terreno rispetto agli altri paesi europei. Sui 28 paesi europei ben 22 hanno registrato una crescita nell'utilizzo dell'e-government, mentre solo 3 hanno segnato una flessione (Estonia, Slovacchia e Romania). L'Italia è insieme alla Slovenia e alla Danimarca l'unico paese rimasto fermo in termini di diffusione dell'e-gov, con la differenza che la Danimarca sfiora un'incidenza del 90% e la Slovenia ha un valore in linea con la media dell'Unione Europea.

Grafico 2. Individui che hanno avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione attraverso Internet negli ultimi 12 mesi

(dati in percentuale relativi al 2016)



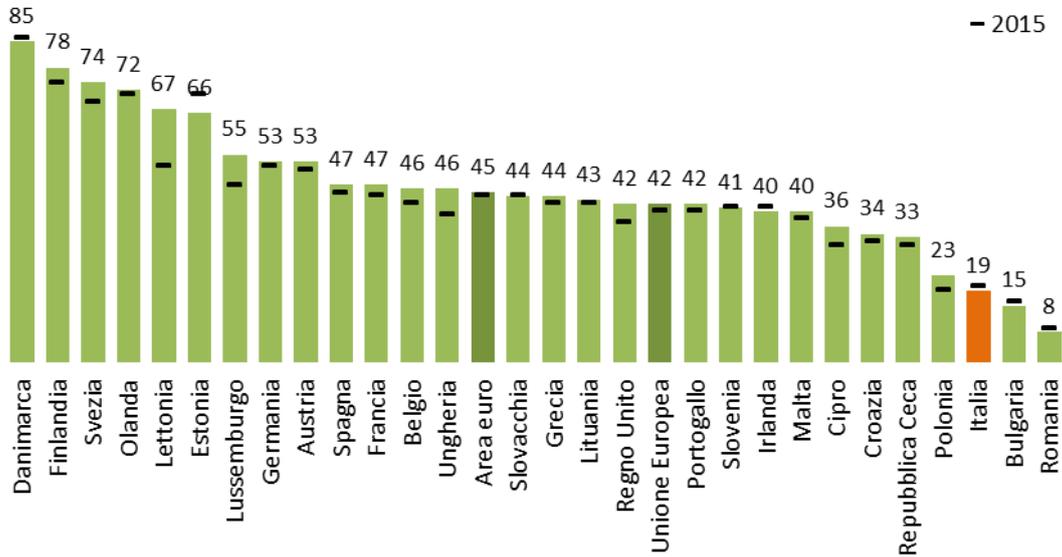
Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

La semplice consultazione dei siti web delle amministrazioni pubbliche per il reperimento di informazioni continua ad essere la modalità di interazione con la PA più utilizzata. L'Italia, anche in questo caso, è lontana dalla media europea (19% contro il 42 europeo – grafico 3), evidenziando oltretutto una flessione rispetto al 2015.

Continua ad essere meno diffusa in Europa, e sostanzialmente stazionaria rispetto all'anno precedente, l'interazione con la PA per scaricare moduli ufficiali, eventualmente consegnati in un secondo momento attraverso i tradizionali canali fisici (uffici pubblici o via posta ordinaria – grafico 4). Nella media dei 28 paesi europei questa modalità di fruizione dei servizi pubblici è utilizzata dal 29% dei cittadini (28% nel 2015). In Italia tale modalità di interazione si è fermata nel 2016 al 16%, un punto in meno rispetto all'anno prima.

Grafico 3. Individui che hanno ottenuto informazioni dai siti web della Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi

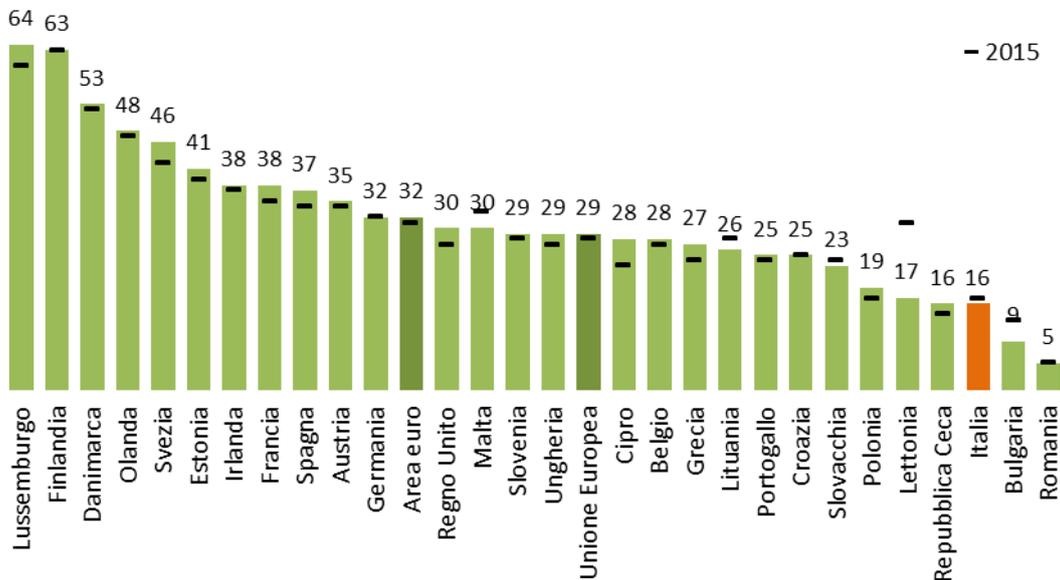
(dati in percentuale relativi al 2016)



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

Grafico 4. Individui che hanno scaricato moduli ufficiali dai siti web della Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi

(dati in percentuale relativi al 2016)

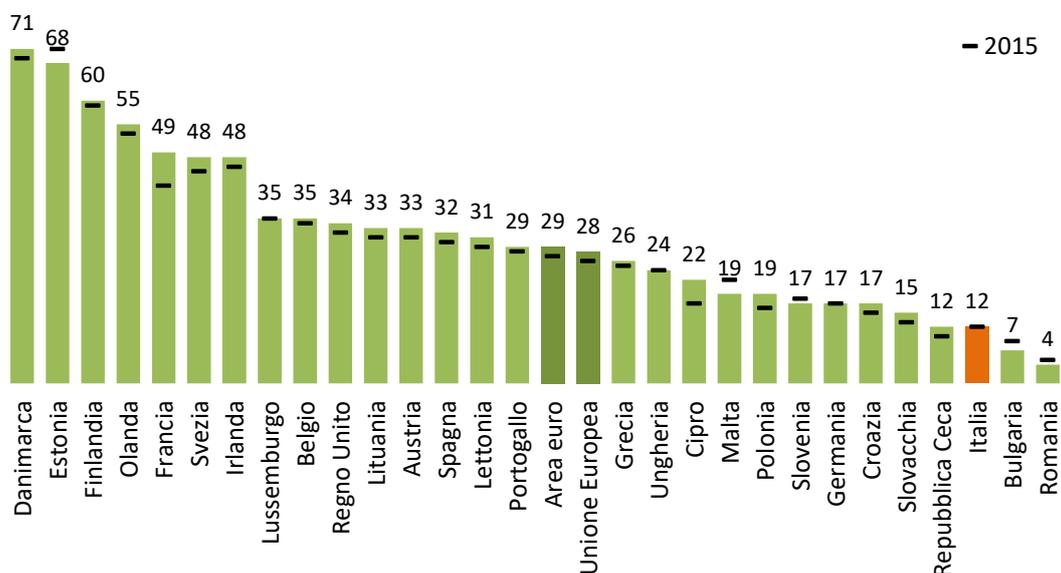


Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

Coloro che invece hanno inoltrato in formato elettronico moduli ufficiali sono in Europa pari in media al 28% (26% nel 2015). Anche per questa forma più evoluta di interazione risulta in testa la Danimarca (grafico 5). L'Italia si ferma in tal caso ad un modesto 12%, lo stesso valore del 2015. Fanno peggio del nostro paese solo Bulgaria e Romania.

Grafico 5. Individui che hanno inoltrato moduli ufficiali attraverso siti web della Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi

(dati in percentuale relativi al 2016)



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

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

Le caratteristiche socio-economiche degli utenti che utilizzano i servizi di e-government nei principali paesi europei forniscono ulteriori elementi di analisi, **soprattutto sul ritardo italiano evidenziato in precedenza**. L'età avanzata e ancor più il basso livello del titolo di studio sono i due principali fattori che ostacolano la diffusione dell'e-gov nei paesi europei (tabella 1). Su entrambi questi parametri l'Italia mostra differenze strutturali con il resto d'Europa, avendo una popolazione

mediamente più anziana e con un minor grado di istruzione. Questi fattori spiegano però solo in parte il ritardo italiano.

Tabella 1. Individui che hanno avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione attraverso Internet negli ultimi 12 mesi – classificazione per età e titolo di studio

(dati in percentuale relativi al 2016)

Italia

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	16	11	5	9
	medio	32	30	26	29
	alto	49	54	48	52
Totale		25	28	16	24

Spagna

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	45	34	9	25
	medio	68	62	45	60
	alto	77	79	68	77
Totale		59	59	28	50

Francia

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	41	59	26	41
	medio	75	75	52	69
	alto	84	90	76	86
Totale		64	78	47	66

Germania

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	38	38	20	33
	medio	62	61	41	54
	alto	66	81	66	76
Totale		48	64	42	55

Area euro

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	38	33	15	26
	medio	62	59	42	55
	alto	77	81	68	78
Totale		52	60	36	52

Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

Osservando le classi di popolazione più propense all'utilizzo dei servizi di e-government si rileva un ampio ritardo per l'Italia. Tra i soggetti di età compresa tra i 25 e i 54 anni con titolo di studio elevato (laurea o titolo superiore) solo il 54% ha

utilizzato l'e-gov nel 2016, contro il 79% della Spagna, l'81% della Germania e il 90% della Francia.

Tabella 2. Individui che hanno avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione attraverso Internet negli ultimi 12 mesi – classificazione per età e titolo di studio

(dati in punti percentuale – variazione tra il 2016 e il 2015)

Italia

		età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	0	-1	0	-1
	medio	1	-1	0	-1
	alto	-2	3	2	2
Totale		0	0	0	0

Spagna

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	7	1	0	1
	medio	6	3	2	3
	alto	-1	-3	0	-2
Totale		5	0	1	1

Francia

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	-6	6	3	2
	medio	4	4	5	5
	alto	-3	2	1	1
Totale		-1	5	4	3

Germania

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	2	-1	0	0
	medio	0	1	4	1
	alto	-15	1	3	1
Totale		2	1	3	2

Area euro

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	1	1	1	0
	medio	3	2	3	3
	alto	-4	1	1	1
Totale		1	1	2	2

Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

Confrontando la dinamica nell'utilizzo dell'e-government si riscontra che in Italia la sua diffusione è andata addirittura diminuendo nel 2016 rispetto all'anno passato per la popolazione con titolo di studio medio-basso. Negli altri paesi europei, pur

partendo da tassi di diffusione ben più alti di quelli italiani, l'uso dell'e-gov per tale categoria di soggetti è andato invece aumentando (tabella 2).

Questi dati evidenziano le gravi difficoltà dell'Italia nel stare al passo con gli altri paesi europei nell'utilizzo delle tecnologie digitali più evolute. Le iniziative messe in atto dall'Agenzia per l'Italia Digitale vanno nella giusta direzione di cercare di migliorare il modo in cui la PA interagisce a distanza con gli utenti, offrendo in particolare servizi di e-gov più semplici e facilmente usabili (Box A). Maggiori sforzi devono però essere dedicati anche alla formazione dei cittadini, lanciando campagne che aiutino a comprendere meglio le modalità di utilizzo e le potenzialità dei servizi di e-gov.

Box A. Le iniziative dell'Agenzia per l'Italia Digitale

Di recente l'**Agenzia per l'Italia Digitale** (AgID) ha attivato alcune importanti iniziative volte proprio a creare un efficace punto di incontro tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini nell'interazione attraverso il web.

Per esempio è il caso dei **pagamenti online** per i quali era stato istituito già da tempo, dal 2013, il servizio **PagoPA**, piattaforma ideata dall'AgID. La novità è che la piattaforma sarà **a breve fruibile anche da mobile** proprio per consentirne un maggiore utilizzo da parte degli utenti e facilitarne l'adozione da parte delle amministrazioni.

Tale possibilità, inoltre, comporterà inevitabilmente una sensibile **riduzione dei costi d'incasso per lo Stato Italiano**.

Dalla fattiva collaborazione tra AgID e il team per la Trasformazione Digitale sono poi emersi nuovi e apprezzabili impulsi volti a facilitare la vita dei cittadini online che hanno il diritto di ottenere dalle amministrazioni pubbliche informazioni ufficiali, corrette, aggiornate, in breve tempo e in modo semplice.

In sintesi, le scelte prese sia in merito alle tecnologie da adottare sia in merito ai contenuti da proporre online, trovano un obiettivo comune: **migliorare la user experience**, ovvero l'esperienza di utilizzo dei siti web della PA e dei servizi offerti online.

Su questi argomenti si confrontano diversi attori, in modo trasparente e collaborativo: è il caso di **Developers Italia**, la community italiana degli sviluppatori dei servizi

pubblici digitali, anche questa creata in collaborazione tra AgID e il team per la Trasformazione Digitale, che mette a disposizione codice sorgente, strumenti e informazioni su molteplici servizi della PA.

Nell'ambito poi del programma "Strategia per la crescita Digitale 2014-2020" per il perseguimento degli obiettivi dell'Agenda Digitale, ha preso vita e sta evolvendosi anche il progetto **Italia Login**, un unico canale mediante il quale poter usufruire di servizi in modo integrato, instaurando quindi l'interazione tra Stato, cittadini e imprese.

Da qui è partita anche l'iniziativa [Linee guida di design per i servizi web della PA](#) che costituiscono il punto di riferimento per *"la definizione di un'identità coerente per la Pubblica Amministrazione centrale"* e che sono il frutto della collaborazione tra imprese e, appunto, Pubblica Amministrazione.

3. L'e-government in Italia

Nei precedenti paragrafi abbiamo messo in evidenza come sull'e-gov l'Italia risulti in ritardo se paragonata sia a paesi europei più simili al nostro, come Germania, Francia e Spagna, sia rispetto a economie ben più arretrate.

In questa sezione illustriamo una nostra metodologia di analisi, già utilizzata nel Rapporto e-gov 2016, volta a individuare quei comuni italiani che hanno le migliori prestazioni sul web e che sono più predisposti a interfacciarsi con i loro cittadini in modo virtuale.

Scopo dell'analisi è individuare quelle realtà domestiche che fanno meglio anche al fine di prenderle come benchmark da seguire e imitare.

3.1. La metodologia di analisi

Il perimetro di ricerca ha riguardato i 20 comuni capoluogo di regione.

Ognuno di questi comuni è stato valutato secondo tre diversi blocchi di riferimento:

- A. prestazione del sito web;**
- B. interazione attraverso i social network;**
- C. disponibilità e utilità di applicazioni ufficiali per dispositivi mobili.**

Per valutare il primo blocco, ovvero prestazioni e fruibilità del sito web del comune, sono state presi in considerazione le tre più rilevanti tipologie di informazioni cercate su Google, il principale motore di ricerca utilizzato in Italia, insieme al nome del comune di riferimento (ad esempio "comune di Roma cambio residenza"). Per ognuna delle pagine web istituzionali restituite dal motore di ricerca sono stati valutati i tempi di caricamento delle pagine, che prescindono dalla velocità di connessione, sia il grado

di usabilità, entrambi valutati sia per i tradizionali computer sia attraverso i dispositivi mobili (smartphone o tablet). Pagine web troppo lente nell'aprirsi, soprattutto quando l'utente è in mobilità e quindi ha meno tempo a disposizione, inducono ad abbandonare la ricerca di informazioni. Stesso effetto viene indotto sugli utenti quando questi si trovano a utilizzare siti web poco usabili, dove è difficile reperire informazioni, dove non è chiaro quali siano i link utili e gli oggetti grafici non sono facilmente consultabili, soprattutto per schermi di ridotte dimensioni. Inoltre, è stata valutata la pertinenza della pagina web rispetto alle esigenze dell'utente. Se, ad esempio, l'utente cerca informazioni sull'imposta sui rifiuti e la pagina web che gli viene proposta è troppo generica, o nei casi peggiori non è più esistente, la pagina in questione viene penalizzata nel calcolo dell'indice.

Nel secondo blocco di informazioni, che riguarda l'utilizzo dei social network da parte dei comuni, sono stati considerati tre diversi parametri. Un primo elemento è la longevità dell'account Twitter ufficiale, con un maggior peso per quei comuni che già da tempo si sono affacciati a questo rapido ed efficace canale di comunicazione con gli utenti. Un secondo fattore preso in esame è il numero di tweet medi mensili pubblicati dall'account ufficiale, segnale dell'intensità dell'interazione attraverso i social. Il terzo parametro è dato dal numero di "mi piace" (like) ottenuti sulla pagina ufficiale di Facebook. Il confronto in questo caso è stato condotto su comuni di dimensioni simili in termini di numero di abitanti. I 20 comuni considerati sono stati quindi ripartiti in quattro classi dimensionali, in base ai quartili della distribuzione della popolazione, e per ogni classe si è valutato chi ha ottenuto un maggior apprezzamento della pagina Facebook, potenziale indice dell'utilità delle informazioni veicolate attraverso il social network.

Con riguardo al terzo e ultimo blocco, relativo alle applicazioni per dispositivi mobili, si è verificato se il comune, o se l'azienda pubblica a partecipazione comunale, si è

dotata di un'applicazione proprietaria⁴ che veicoli informazioni circa il trasporto pubblico locale, ovvero il servizio pubblico più utilizzato dai cittadini. Per quei comuni che si sono dotati di un'applicazione specifica per i servizi di trasporto pubblico, che forniscano, ad esempio, le informazioni su orari di arrivo/partenza dei mezzi pubblici, localizzazione delle fermate, news su potenziali scioperi, ecc., si sono presi in considerazione tre diversi parametri⁵:

- i. il giudizio offerto dagli utenti che hanno scaricato l'app, ponderato per la numerosità dei giudizi rilasciati ogni mille abitanti (ottime recensioni rilasciate però da pochi utenti hanno una minore importanza);
- ii. la frequenza degli aggiornamenti dell'app (app aggiornate più frequentemente sono valutate positivamente);
- iii. il numero di download⁶ per mille abitanti (le app più scaricate sono quelle ritenute più utili).

Per ognuno dei tre blocchi è stato costruito un indice, con valori compresi tra 0 e 100, dove 100 è il massimo valore attribuito al comune più virtuoso. Combinando i valori ottenuto sulle prestazioni e accessibilità dei siti web, sulla capacità di interagire attraverso i social network e sulla disponibilità e utilità dell'applicazioni per dispositivi mobili abbiamo poi costruito un indice generale che esprime la performance complessiva dei comuni analizzati nell'interagire attraverso l'online.

⁴ Sono state considerate anche le app sviluppate da privati grazie alla diffusione di informazioni da parte dell'azienda di trasporto pubblico, nell'ottica degli open data, pubblicizzate su siti web ufficiali.

⁵ Sono state considerate esclusivamente le applicazioni sviluppate per Android, software creato da Google, ovvero il sistema operativo per smartphone e altri dispositivi mobili più diffuso in Italia.

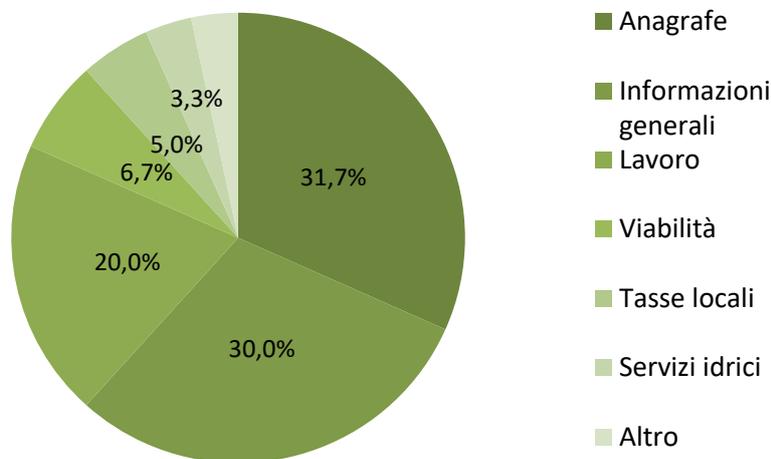
⁶ Come numero di download è stato considerato il valore mediano di installazioni desumibile dall'intervallo indicato su Google Play Store. Su quest'ultimo non è invece più disponibile la dimensione dell'app, in termini di byte, parametro che quindi non è stato più considerato nell'analisi.

3.2. Risultati: prestazioni dei siti web

Le parole-chiave più ricercate sul web dagli utenti su tematiche connesse ai principali comuni italiani fanno riferimento, in primo luogo, ai servizi anagrafici (ad esempio cambio di residenza), a informazioni di carattere generale (ad esempio orari di apertura), e al mercato del lavoro (concorsi). Tra le altre informazioni maggiormente ricercate compaiono, in ordine, quelle connesse alla viabilità, alle tasse locali e ai servizi idrici (grafico 6).

Rispetto ad un anno fa si nota come sia cresciuto, in particolare, l'interesse per i concorsi banditi dai comuni. Le difficoltà del mercato del lavoro è probabilmente alla base del maggiore interesse da parte degli utenti verso la ricerca di un "posto fisso" offerto dal settore pubblico.

Grafico 6. Parole-chiave più ricercate su Google su tematiche connesse ai principali comuni italiani



Fonte: BEM Research su dati Google

È Bari il comune con le migliori prestazioni sul web, seguito da Trento e Torino. Il comune pugliese guadagna una posizione rispetto allo scorso anno, così come anche Torino. Più grande il balzo di Trento che nel 2016 si trovava in sesta posizione. Firenze, che lo scorso anno sveltava in testa alla classifica delle prestazioni web, scivola invece

in ottava posizione. In fondo alla classifica si posizionano Catanzaro, Perugia e Potenza (tabella 3). Tra le altre grandi città Roma è al 12° posto, seguita subito dopo da Napoli, mentre Milano è al 15° posto.

In media i comuni che fanno meglio sul web sono quelli del Nord d'Italia, seguiti dal Centro e breve distanza dal Mezzogiorno. Nel 2016 era invece il Centro ad essere in testa alla classifica. In base alla ripartizione per densità della popolazione fanno meglio quelli di media, concentrazione di abitanti, seguiti dai comuni con più alta densità (grafico 7). Performance migliori si riscontrano per i comuni che si trovano alle altitudini più elevate sono quelli che evidenziano la performance peggiore.

Tabella 3. Comuni capoluogo di regione: prestazioni sul web

(valori minimo=0, valore massimo=100)

	Prestazioni siti web		Velocità di caricamento		Usabilità	
	indice	rank	indice	rank	indice	rank
Bari	100	(1)	100	(1)	95	(2)
Trento	85	(2)	73	(3)	100	(1)
Torino	79	(3)	73	(2)	83	(6)
Ancona	75	(4)	64	(4)	87	(3)
Trieste	74	(5)	64	(5)	86	(4)
Venezia	71	(6)	60	(6)	84	(5)
Palermo	68	(7)	56	(7)	83	(7)
Firenze	64	(8)	55	(9)	74	(9)
Cagliari	63	(9)	50	(13)	80	(8)
Genova	59	(10)	55	(8)	61	(13)
Aosta	57	(11)	52	(11)	62	(12)
Roma	57	(12)	49	(14)	65	(11)
Napoli	56	(13)	52	(10)	60	(14)
Bologna	54	(14)	51	(12)	56	(15)
Milano	54	(15)	40	(15)	72	(10)
Campobasso	44	(16)	36	(16)	53	(17)
L'Aquila	41	(17)	34	(18)	50	(18)
Potenza	40	(18)	29	(20)	54	(16)
Perugia	38	(19)	35	(17)	41	(20)
Catanzaro	37	(20)	32	(19)	43	(19)

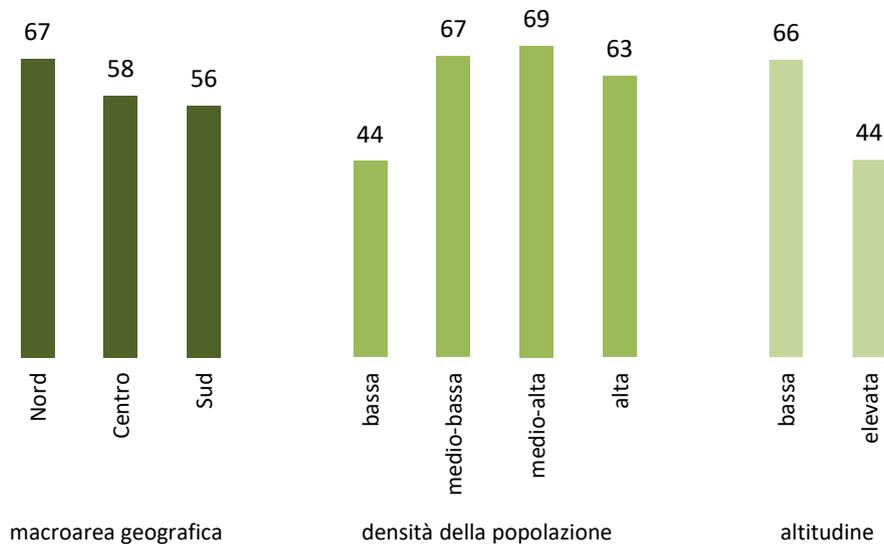
Fonte: BEM Research

Dall'analisi di dettaglio delle singole componenti dell'indice web si riscontra che Bari risulta essere il comune con le pagine web che si caricano più velocemente, seguito da Torino e Trento. Potenza, Catanzaro e L'Aquila chiudono la classifica (tabella 4). Tra i grandi comuni Napoli (10^a posizione) mostra le migliori performance in termini di velocità, Milano (15^a) la peggiore. Rispetto ad un anno fa l'indice sulla velocità di caricamento delle pagine web ha evidenziato un decremento del 12 per cento circa.

Sul fronte dell'usabilità, Trento, Bari e Ancona sono rispettivamente nelle prime tre posizioni. Perugia, Catanzaro e L'Aquila si posizionano in fondo alla classifica (tabella 4). Tra i grandi comuni Torino (6^a) ha una buona accessibilità dei siti web, Milano (10^a), Roma (11^a) e Napoli (14^a) sono invece nella parte bassa della classifica. Rispetto ad un anno fa l'indice sull'usabilità delle pagine web ha evidenziato una riduzione del 6 per cento.

Grafico 7. Comuni capoluogo di regione: prestazioni sul web

(valori medi; minimo=0, massimo=100)



Fonte: BEM Research

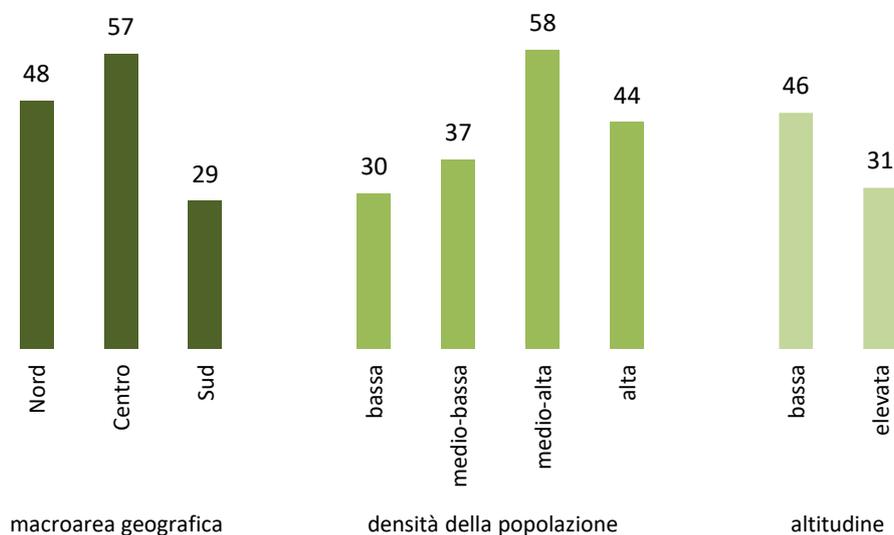
3.3. Risultati: interazione attraverso i social network

I principali comuni italiani risultano avere un utilizzo sufficientemente diffuso dei social network. In media vengono pubblicati circa 200 tweet al mese, in linea con il dato dello scorso anno, e le pagine ufficiali di Facebook hanno ricevuto nel complesso 830 mila “mi piace”, 200 mila in più rispetto al 2016.

Bologna si conferma come il comune più social tra quelli considerati, seguita da Roma e Firenze. Tra gli altri grandi comuni Milano è quarta, Torino 13^a, Palermo 14^a e Napoli 17^a (tabella 4). In fondo alla classifica si posiziona il comune di Campobasso che non risulta avere un profilo Facebook ufficiale, mentre quello Twitter è stato creato solo nel giugno dell'anno scorso. In fondo alla classifica si posizionano inoltre Trento e L'Aquila.

Grafico 8. Comuni capoluogo di regione: utilizzo social network

(valori medi; minimo=0, massimo=100)



Fonte: BEM Research

I comuni del Centro Italia risultano essere quelli più social, seguiti a stretto giro da quelli del Nord. Più distaccato il Mezzogiorno. Rispetto allo scorso anno il Centro-Sud ha registrato un miglioramento delle performance sui rapporti con gli utenti tramite i

social, mentre è peggiorato l'indice per il Nord d'Italia. Più attivi sono i comuni con una più alta densità della popolazione (grafico 8).

Nella lista dei comuni i più attivi su Twitter, risultano esserci Bologna (circa 610 tweet pubblicati in media al mese), Roma (490) e Milano (380). Catanzaro è il comune che usa meno Twitter (appena 9 tweet di media al mese), seguito da Campobasso (26) e L'Aquila (40).

Tabella 4. Comuni capoluogo di regione: utilizzo dei social network

(valori minimo=0, valore massimo=100)

	Social network		Twitt medi mensili		Anzianità su Twitter		Gradimento su Facebook	
	indice	rank	indice	rank	indice	rank	indice	rank
Bologna	100	(1)	100	(1)	94	(2)	99	(5)
Roma	85	(2)	81	(2)	63	(11)	100	(1)
Firenze	74	(3)	62	(4)	65	(10)	100	(1)
Milano	54	(4)	63	(3)	57	(15)	33	(16)
Trieste	50	(5)	44	(5)	61	(13)	56	(9)
Potenza	48	(6)	21	(11)	62	(12)	96	(6)
Genova	47	(7)	30	(10)	94	(2)	65	(8)
Venezia	46	(8)	44	(6)	86	(7)	34	(13)
Perugia	45	(9)	10	(15)	89	(5)	100	(1)
Cagliari	44	(10)	41	(7)	90	(4)	33	(15)
Aosta	40	(11)	16	(13)	78	(9)	74	(7)
Catanzaro	40	(12)	2	(20)	84	(8)	100	(1)
Torino	31	(13)	35	(9)	100	(1)	1	(19)
Palermo	30	(14)	35	(8)	59	(14)	8	(17)
Ancona	25	(15)	9	(17)	39	(18)	52	(10)
Bari	25	(16)	16	(14)	52	(16)	34	(14)
Napoli	21	(17)	17	(12)	89	(5)	7	(18)
L'Aquila	20	(18)	7	(18)	41	(17)	39	(11)
Trento	20	(19)	10	(16)	28	(19)	37	(12)
Campobasso	4	(20)	4	(19)	11	(20)	0	(20)

Fonte: BEM Research

Su base territoriale Nord e Centro risultano avere un utilizzo medio di Twitter molto simile (circa 250 tweet al mese), più distaccato il Mezzogiorno (circa 110). I comuni di maggiori dimensioni pubblicano circa 280 tweet al mese, 300 quelli di medio-grandi dimensione, 140 per quelli medio-piccoli, 60 per quelli piccoli.

Nell'utilizzo di Facebook risultano fare meglio Roma, Firenze, Perugia e Catanzaro, rispettivamente tra i comuni di grande, medio-grande, medio-piccola e piccola dimensione. In fondo alla classifica si trovano, invece, Campobasso, Torino, Napoli e Palermo. I comuni del Centro hanno ricevuto un numero mediano di "like" più alto, pari a quasi 40 mila preferenze, mentre quelli del Nord sfiorano i 17 mila "mi piace". Più distanziati i comuni del Mezzogiorno con circa 9 mila "like".

3.4. Risultati: disponibilità e utilità dell'app

È aumentata nel 2017 la diffusione di applicazioni per smartphone e/o tablet dedicate al trasporto pubblico locale. Sono 16 tra i 20 comuni considerati ad avere un servizio dedicato ai mezzi pubblici. Nel 2016 erano 13. Tra i comuni che non hanno messo a disposizione dei loro cittadini un'app si trovano Catanzaro, L'Aquila, Palermo e Perugia (tabella 5 e grafico 9).

Grafico 9. Comuni capoluogo di regione: prestazioni app trasporto pubblico locale
(valori medi; minimo=0, massimo=100)

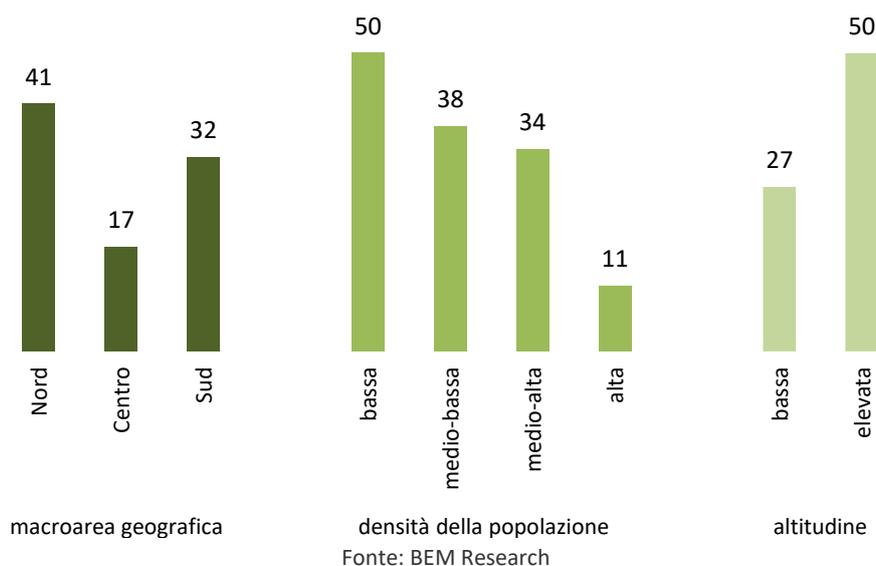


Tabella 5. Comuni capoluogo di regione: prestazioni app trasporto pubblico locale
(valori minimo=0, valore massimo=100)

	App trasporto pubblico		Giudizio utenti		Frequenza aggiorn.		Download	
	indice	rank	indice	rank	indice	rank	indice	rank
Aosta	100	(1)	11	(12)	3	(14)	100	(1)
Campobasso	93	(2)	14	(7)	100	(1)	70	(2)
Bologna	82	(3)	100	(1)	2	(16)	9	(11)
Cagliari	62	(4)	53	(2)	12	(8)	22	(6)
Potenza	57	(5)	12	(10)	4	(12)	51	(3)
Ancona	50	(6)	1	(16)	100	(1)	34	(4)
Trento	40	(7)	16	(6)	5	(11)	29	(5)
Trieste	37	(8)	25	(4)	17	(6)	17	(7)
Bari	33	(9)	27	(3)	17	(6)	11	(9)
Venezia	21	(10)	7	(14)	20	(5)	13	(8)
Genova	19	(11)	18	(5)	3	(15)	6	(12)
Milano	19	(12)	14	(8)	34	(3)	3	(15)
Napoli	16	(13)	12	(11)	25	(4)	4	(14)
Firenze	14	(14)	8	(13)	4	(13)	9	(10)
Torino	14	(15)	13	(9)	6	(9)	4	(13)
Roma	5	(16)	4	(15)	5	(10)	1	(16)

Nota: non sono riportati i comuni che non risultano disporre di un'app per il servizio considerato

Fonte: BEM Research

Il comune che mostra le migliori performance nella gestione delle applicazioni per il trasporto pubblico locale è Aosta, seguito da Campobasso e Bologna. Roma, Torino e Firenze chiudono invece la classifica. Rispetto alla classifica del 2016 Aosta ha guadagnato una posizione e Bologna otto. Campobasso, invece, è tra quei comuni che hanno introdotto un'app solo di recente.

Il gradimento più alto degli utenti va all'app del comune di Campobasso e a quello di Genova, con un voto di 4,2 su una scala massima di 5. Segue il comune di Bari (4). Ponderando i giudizi per il numero di recensione rilasciate ogni mille abitanti il è **Bologna a battere però la concorrenza.** Ancona, Roma, Venezia vedono invece un gradimento più contenuto.

Campobasso, Ancona e Milano sono i comuni che aggiornano più di frequente le app sul traffico locale. Bologna risulta invece essere il comune con l'applicazione più datata.

Il numero di download ogni mille abitanti più elevato si riscontra ad Aosta, seguita da Campobasso e Potenza. Roma, Milano e Napoli sono invece in coda alla classifica delle applicazioni scaricate dagli utenti sui loro dispositivi.

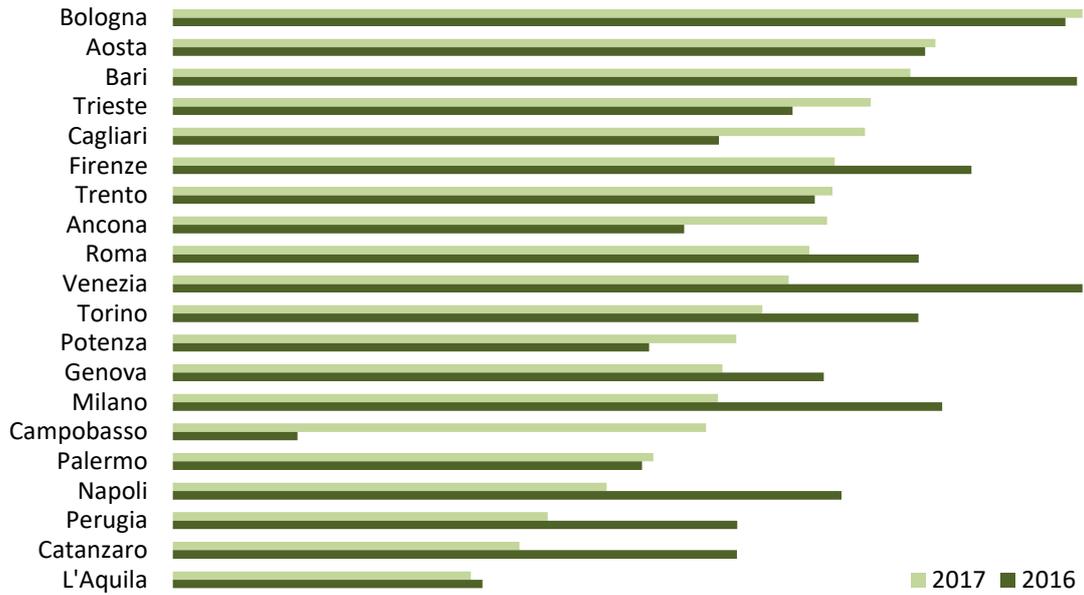
3.5. Risultati: indice generale

È Bologna il comune con le migliori prestazioni sull'online mettendo insieme le informazioni relative al web, ai social network e alle applicazioni sui trasporti pubblici locali. Aosta è in seconda posizione e Bari in terza, seguono Trieste e Cagliari (tabella 6). Il comune emiliano guadagna due posizioni rispetto alla classifica del 2016, mentre sono quattro i gradini scalati da Aosta che supera anche Bari, seconda lo scorso anno. L'Aquila, Catanzaro e Perugia sono in fondo alla classifica. Tra le altre grandi città Roma è 9^a, Torino 11^a, Milano 14^a e Napoli 17^a.

Tra i comuni che hanno fatto meglio rispetto allo scorso anno si trovano Cagliari e Trieste, rispettivamente con 10 e 8 posizioni scalate (grafico 10). Viceversa, il peggioramento relativo più grande si è registrato a Venezia e Milano, andrebbe retrocesse di 9 posizioni.

Nel complesso i comuni del Nord mostrano le migliori prestazioni sull'online. Non molto distanti si trovano i comuni del Centro e a seguire quelli del Mezzogiorno. Rispetto al 2016 il divario territoriale è andato comunque attenuandosi. A fare meglio sono i comuni a medio-alta densità di popolazione e in quelli nelle zone con altitudine più bassa (grafico 11).

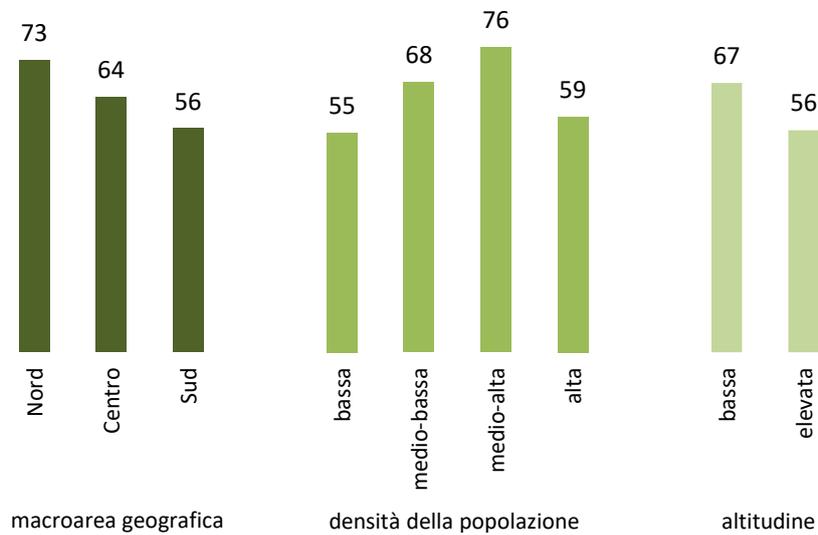
Grafico 10. Comuni capoluogo di regione: performance online nel biennio 2016-17



Fonte: BEM Research

Grafico 11. Comuni capoluogo di regione: performance online

(valori medi; minimo=0, massimo=100)



Fonte: BEM Research

Tabella 6. Comuni capoluogo di regione: performance online

(valori minimo=0, valore massimo=100)

	Performance online		Prestazioni siti web		Social network		App trasporti pubblici locali	
	indice	rank	indice	rank	indice	rank	indice	rank
Bologna	100	(1)	54	(14)	100	(1)	82	(3)
Aosta	84	(2)	57	(11)	40	(11)	100	(1)
Bari	81	(3)	100	(1)	25	(16)	33	(9)
Trieste	77	(4)	74	(5)	50	(5)	37	(8)
Cagliari	76	(5)	63	(9)	44	(10)	62	(4)
Firenze	73	(6)	64	(8)	74	(3)	14	(14)
Trento	73	(7)	85	(2)	20	(19)	40	(7)
Ancona	72	(8)	75	(4)	25	(15)	50	(6)
Roma	70	(9)	57	(12)	85	(2)	5	(16)
Venezia	68	(10)	71	(6)	46	(8)	21	(10)
Torino	65	(11)	79	(3)	31	(13)	14	(15)
Potenza	62	(12)	40	(18)	48	(6)	57	(5)
Genova	60	(13)	59	(10)	47	(7)	19	(11)
Milano	60	(14)	54	(15)	54	(4)	19	(12)
Campobasso	59	(15)	44	(16)	4	(20)	93	(2)
Palermo	53	(16)	68	(7)	30	(14)	0	(18)
Napoli	48	(17)	56	(13)	21	(17)	16	(13)
Perugia	41	(18)	38	(19)	45	(9)	0	(18)
Catanzaro	38	(19)	37	(20)	40	(12)	0	(18)
L'Aquila	33	(20)	41	(17)	20	(18)	0	(18)

Fonte: BEM Research

BEM Research si occupa di **big data**, **ricerca economico-finanziaria** e analisi nel campo del **web marketing**. È partner dell'AgID - Agenzia per l'Italia Digitale - per la definizione delle Linee guida dei siti web della Pubblica Amministrazione. Si occupa anche di formazione privata e in ambito universitario. 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

BEM Research s.r.l.

Big data - Economics - web Marketing

info@bemresearch.it

www.bemresearch.it