



Big data  
Economics  
web Marketing

RAPPORTO SULL'E-GOVERNMENT

**AMMINISTRAZIONE DIGITALE:  
ITALIA TERZ'ULTIMA IN EUROPA**

**NOVEMBRE 2019**

# 1. L'e-government in Europa

---

**La diffusione dei servizi di e-government nell'Unione Europea è andata migliorando nel 2018** secondo le statistiche più recenti disponibili da Eurostat (grafico 1). Il 52% dei cittadini europei ha utilizzato questi servizi, contro il 49% del 2017. Leggermente migliore è il quadro nell'Area euro, con il 55% di utilizzatori nel 2018 (53% nel 2017).

Nel gruppo di testa dei paesi europei primeggia ancora la Danimarca (92%), seguita da Svezia e Finlandia (83%). Tra il gruppo di testa rientra anche la Francia (71%).

A metà classifica si posizionano Regno Unito (59%), Spagna e Germania (57%), in linea con la media dell'Eurozona.

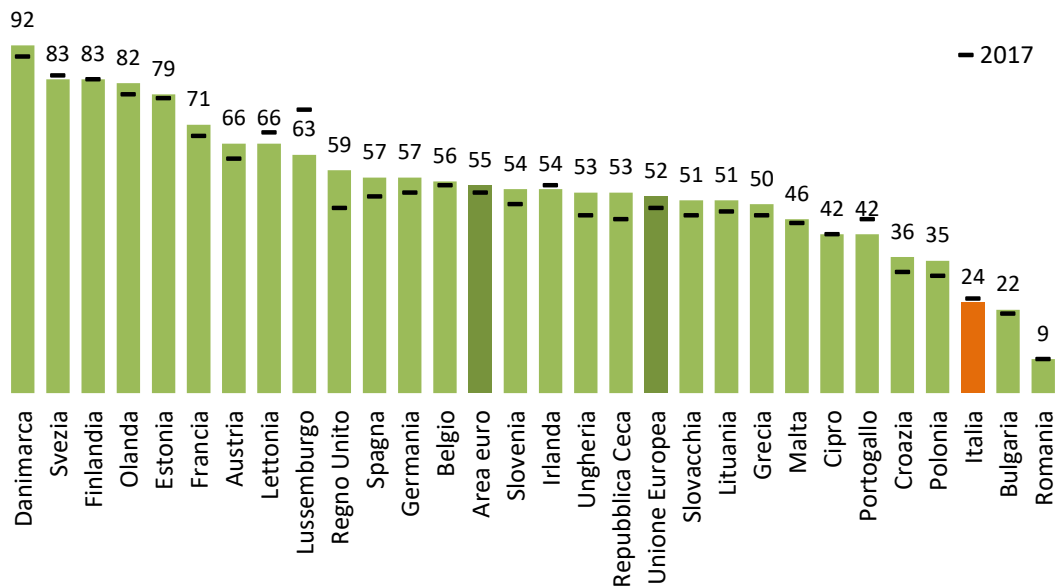
In coda alla classifica si trovano diversi paesi dell'Europa centro-orientale (Croazia, Polonia, Bulgaria e Romania). Anomalia del gruppo di coda è ancora una volta l'Italia.

La diffusione dell'e-gov, dopo il non lusinghiero livello del 25% osservato nel 2017, è perfino diminuita nel 2018, passando al 24%.

**Il divario dell'Italia rispetto agli altri principali paesi europei nell'utilizzo dell'e-government si è quindi allargato**, passando da 28 punti percentuali a 31 punti.

## **Grafico 1. Individui che hanno avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione attraverso Internet negli ultimi 12 mesi**

(dati in percentuale relativi al 2018)



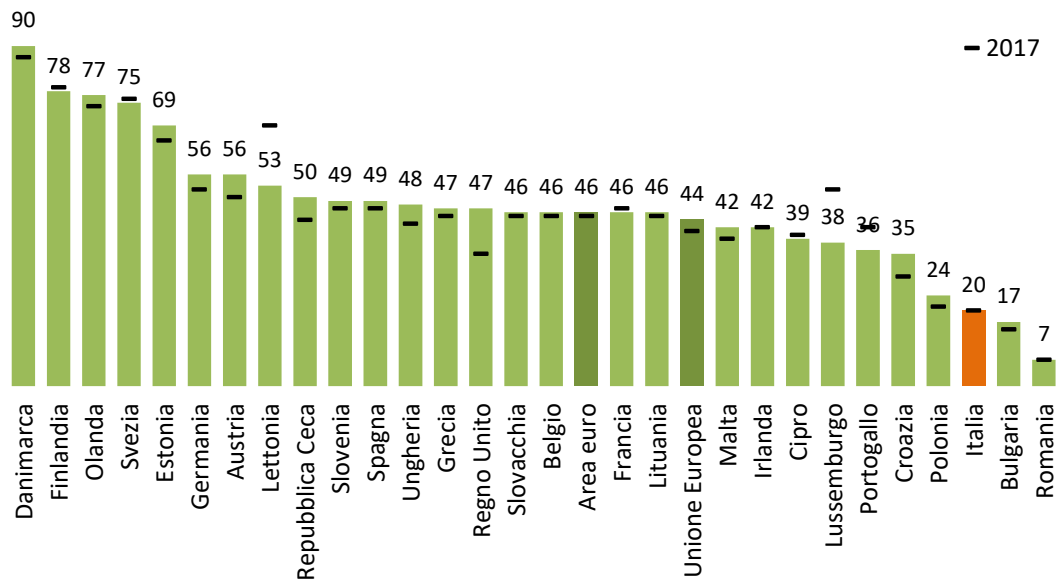
Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

**La consultazione dei siti web delle amministrazioni pubbliche per il reperimento di informazioni continua a essere la modalità di interazione con la PA generalmente più utilizzata.** Il 20% degli italiani hanno consultato i siti della PA durante il 2018 (20% anche nel 2017), contro il 56% della Germania, il 49% di Spagna e il 46% della Francia e della media dell'Area euro (grafico 3).

**Meno diffusa in Europa è l'interazione con la PA al fine di 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 paesi dell'Area euro questa modalità di fruizione dei servizi pubblici è utilizzata dal 33% dei cittadini (invariata rispetto al 2017). In Italia tale modalità di interazione si è fermata nel 2018 al 17%, lo stesso livello osservato l'anno prima.

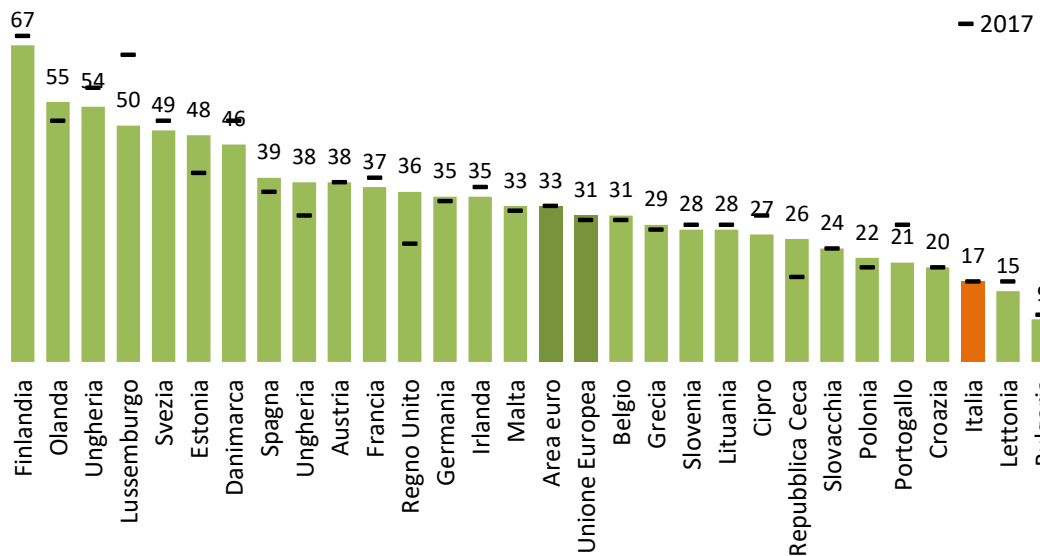
## Grafico 2. Individui che hanno ottenuto informazioni dai siti web della Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi

(dati in percentuale relativi al 2018)



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

**Grafico 3. Individui che hanno scaricato moduli ufficiali dai siti web della Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi**  
(dati in percentuale relativi al 2018)



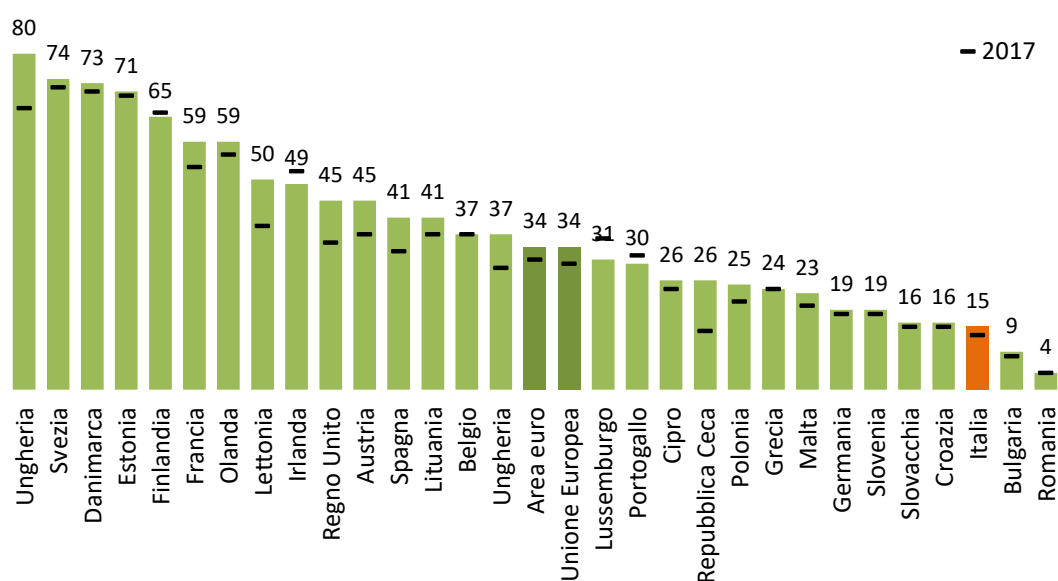
Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

Coloro che invece hanno inoltrato in formato elettronico moduli ufficiali sono in Europa pari in media al **34%** (30% nel 2017, 26% nel 2015). Per questa forma più

evoluto di interazione risulta in testa l'Ungheria, con l'80%, con un balzo di ben 13 punti percentuali rispetto all'anno precedente (grafico 5). L'Italia si ferma in tal caso ad appena il 15%, due punti in più rispetto al 2017. Fanno peggio del nostro paese solo Bulgaria (9%) e Romania (4%).

**Grafico 4. Individui che hanno inoltrato moduli ufficiali attraverso siti web della Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi**

(dati in percentuale relativi al 2018)



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

### 1.1. 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 offrono ulteriori elementi di analisi. Come evidenziato anche nei precedenti Rapporti sull'E-government, l'**età** e il **livello di istruzione** sono i due principali fattori che determinano 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.

**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 2018)

**Italia**

		età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	17	11	6	9
	medio	30	31	25	29
	alto	46	53	42	50
Totale		25	29	16	24

**Spagna**

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	45	43	16	32
	medio	75	69	55	67
	alto	80	83	71	80
Totale		62	66	36	57

**Francia**

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	56	61	36	49
	medio	80	79	58	72
	alto	82	91	84	89
Totale		72	80	56	71

**Germania**

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	42	39	25	36
	medio	64	63	41	56
	alto	78	82	64	77
Totale		51	66	43	57

**Area euro**

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	43	36	19	30
	medio	64	62	44	57
	alto	77	82	70	79
Totale		56	63	39	55

Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

**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 2017 e il 2016)

**Italia**

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

**Spagna**

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	0	9	7	7
	medio	7	7	10	7
	alto	3	4	3	3
Totale		3	7	8	7

**Francia**

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	15	2	10	8
	medio	5	4	6	3
	alto	-2	1	8	3
Totale		8	2	9	5

**Germania**

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	4	1	5	3
	medio	2	2	0	2
	alto	12	1	-2	1
Totale		3	2	1	2

**Area euro**

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	5	3	4	4
	medio	2	3	2	2
	alto	0	1	2	1
Totale		4	3	3	3

Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

**Anche a parità di condizioni, però, l'Italia è in forte ritardo nell'utilizzo dei servizi di e-government.** Tra i soggetti di età compresa tra i 25 e i 54 anni con titolo di studio elevato (laurea o titolo superiore) solo il 53% ha utilizzato l'e-gov nel 2018, contro l'83% della Spagna, l'82% della Germania e il 91% della Francia.

**Confrontando la dinamica nell'utilizzo dell'e-government si riscontra che in Italia la sua diffusione è andata nuovamente diminuendo nel 2018 rispetto all'anno passato**

**per la popolazione con titolo di studio alto.** Nella media dell'Area euro questa categoria di soggetti ha visto invece un aumento. Guardando ai soggetti più anziani con titolo di studio elevato la quota è diminuita in Italia di ben 6 punti percentuali, contro un aumento di 2 punti nell'Area euro (tabella 2).



## 2. L'e-government in Italia

---

In questa sezione illustriamo la nostra metodologia di analisi, già utilizzata nei precedenti Rapporti e-gov 2016-2018, 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, e valutare i progressi ottenuti di anno in anno.

### 2.1. 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 proprietaria<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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.

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 parametri<sup>2</sup>:

- 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. la dimensione dell'app, in termini di byte (app troppo "pesanti" sono meno preferite dagli utenti perché occupano la memoria del dispositivo mobile);
- iv. il numero di download per mille abitanti (le app più scaricate sono quelle ritenute più utili).

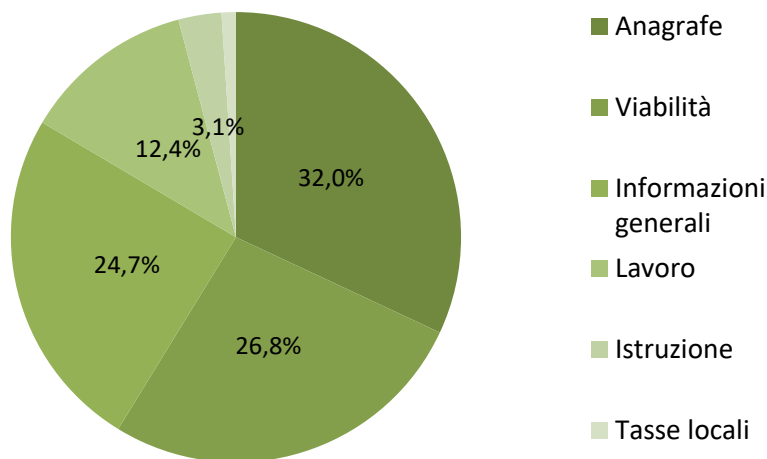
**Per ognuno dei tre blocchi è stato costruito un indice, con valori compresi tra 0 e 100, dove 100 è il massimo valore attribuito al comune più virtuoso.** Combinando i valori ottenuto sulle prestazioni e accessibilità dei siti web, sulla capacità di interagire attraverso i social network e sulla disponibilità 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.

<sup>2</sup> 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.

## 2.2. 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), sulla viabilità e informazioni di carattere generale (ad esempio orari di apertura). Diminuisce invece l'incidenza delle ricerche legate al mercato del lavoro (concorsi - grafico 6).

**Grafico 5. Parole-chiave più ricercate su Google su tematiche connesse ai principali comuni italiani**



Fonte: BEM Research su dati Google

**È Trento il comune con le migliori prestazioni sul web, seguito da Bologna e Bari.** Il comune trentino guadagna ben 16 posizioni rispetto allo scorso anno, Bologna ne conquista 12. Stabile è invece Bari. Tra i comuni che sono riusciti a scalare la classifica si registrano Perugia e Napoli. Tra le altre grandi città Milano è al 9° posto (-1 posizioni rispetto all'anno scorso), Napoli è undicesima, Roma è al 13° posto (stabile) e infine Palermo è 17a in classifica (tabella 3).

**In media i comuni che fanno meglio sul web sono quelli del Centro, seguiti dal Nord d'Italia e dal Mezzogiorno.** In base alla ripartizione per densità della popolazione

fanno meglio quelli di media concentrazione di abitanti (grafico 6). Performance migliori si riscontrano per i comuni che si trovano alle altitudini più basse.

**Tabella 3. Comuni capoluogo di regione: prestazioni sul web**

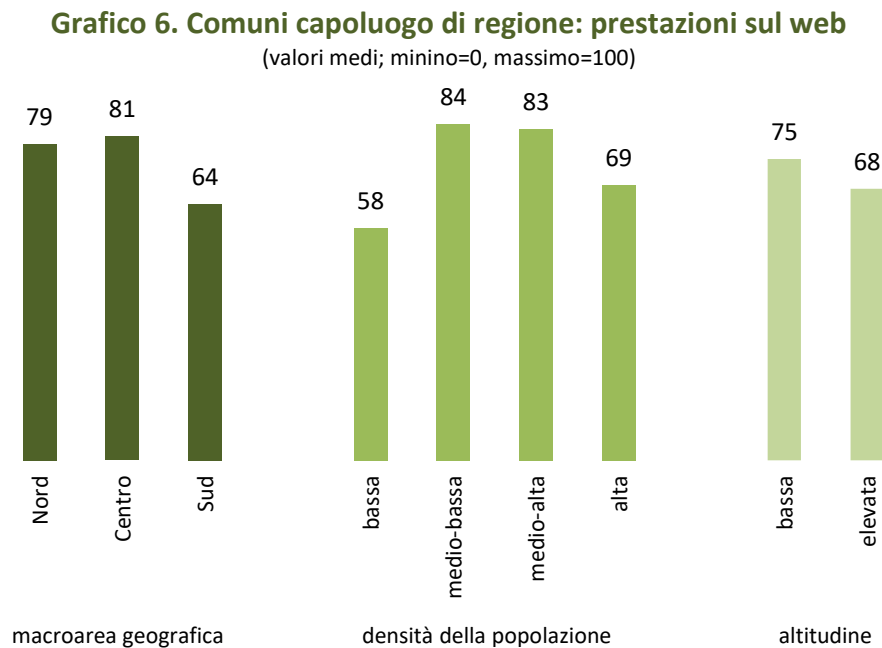
(valori minimo=0, valore massimo=100)

	Prestazioni siti web			Velocità di caricamento			Usabilità		
	indice	rank	Δrank	indice	rank	Δrank	indice	rank	Δrank
Trento	100	(1)	↑16	94	(2)	↑8	100	(1)	↑19
Bologna	96	(2)	↑12	100	(1)	↑9	82	(8)	↑3
Bari	94	(3)	→0	86	(3)	↑7	99	(2)	↑11
Perugia	88	(4)	↑11	76	(7)	↑3	97	(3)	↑2
L'Aquila	88	(5)	↑3	80	(6)	↑4	90	(5)	↓-4
Genova	83	(6)	↓-4	82	(4)	↑6	78	(9)	↓-6
Ancona	83	(7)	↓-6	81	(5)	↑5	78	(10)	↓-3
Firenze	82	(8)	↓-4	76	(8)	↑2	83	(7)	↓-2
Milano	81	(9)	→0	68	(13)	↓-3	93	(4)	→0
Trieste	77	(10)	↓-3	73	(9)	↑1	77	(11)	↑4
Napoli	74	(11)	↑7	69	(11)	↓-1	74	(12)	↑7
Cagliari	73	(12)	→0	60	(15)	↓-5	86	(6)	↑7
Roma	72	(13)	→0	67	(14)	↓-4	73	(13)	↓-4
Aosta	70	(14)	↑5	72	(10)	→0	61	(14)	↑4
Torino	65	(15)	↓-10	69	(12)	↓-2	54	(17)	↓-4
Venezia	59	(16)	↓-10	56	(16)	↓-6	59	(15)	↓-6
Palermo	52	(17)	↓-7	49	(17)	↓-7	51	(18)	↓-2
Potenza	48	(18)	↓-2	39	(19)	↓-9	56	(16)	↓-7
Campobasso	46	(19)	↑1	41	(18)	↓-8	49	(19)	↓-3
Catanzaro	39	(20)	↓-9	32	(20)	↓-10	46	(20)	↓-18

Fonte: BEM Research

Dall'analisi di dettaglio delle singole componenti dell'indice web si riscontra che **Bologna risulta essere il comune con le pagine web che si caricano più velocemente, seguito da Trento e Bari**. Catanzaro, Potenza e Campobasso chiudono la classifica. Tra gli altri grandi comuni Napoli mostra le migliori performance in termini di velocità (11<sup>a</sup> posizione), Palermo (17<sup>a</sup>) la peggiore. Rispetto ad un anno fa l'indice sulla velocità di caricamento delle pagine web ha evidenziato un miglioramento del 13% su base annua (+15% nel 2018).

Sul fronte dell'usabilità, Trento, Bari e Perugia sono rispettivamente nelle prime tre posizioni. Palermo, Campobasso e Catanzaro si posizionano in fondo alla classifica. Tra i grandi comuni Milano (4<sup>a</sup>) ha una buona accessibilità dei siti web. Rispetto ad un anno fa l'indice sull'usabilità delle pagine web ha evidenziato una crescita del 6% su base annua (+1% nel 2018).



Fonte: BEM Research

### 2.3. Risultati: interazione attraverso i social network

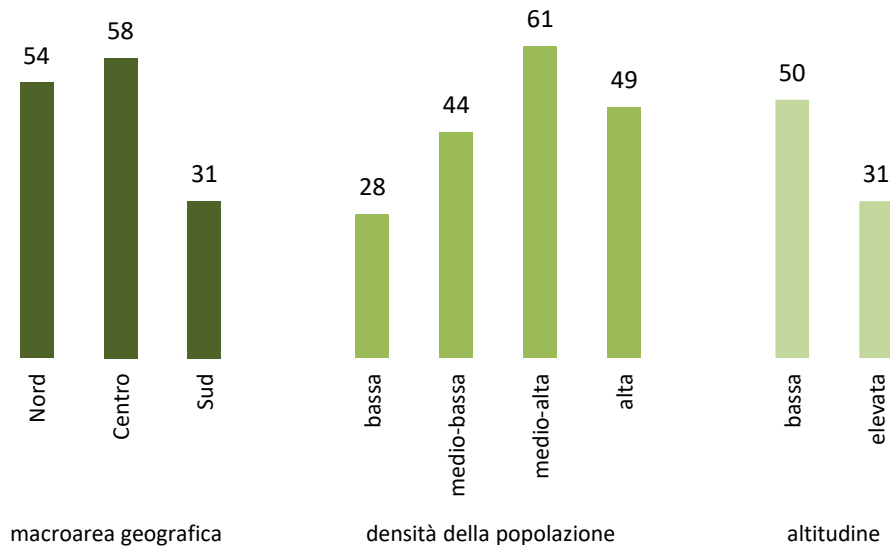
I principali comuni italiani risultano avere un utilizzo sufficientemente diffuso dei social network. In media vengono pubblicati circa 230 tweet al mese, in aumento rispetto al dato dello scorso anno (180), e le pagine ufficiali di Facebook hanno ricevuto nel complesso 1,3 milioni di "mi piace", 200 mila in più rispetto al 2018.

Bologna, Roma e Firenze si confermano in vetta alla classifica. Tra gli altri grandi comuni Milano perde una posizione e si attesta al sesto posto, Torino scende al 12°

posto, Napoli al 17°, mentre Palermo guadagna 8 posizioni e si attesta 11° in classifica (tabella 4). In fondo alla classifica si posiziona ancora una volta il comune di Campobasso.

### Grafico 7. Comuni capoluogo di regione: utilizzo social network

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



Fonte: BEM Research

**I comuni del Centro Italia risultano ancora essere quelli più social, seguiti da quelli del Nord. Più distaccato il Mezzogiorno.** Rispetto allo scorso anno Nord e Sud hanno registrato un miglioramento delle performance sui rapporti con gli utenti tramite i social, mentre il Centro è rimasto sostanzialmente stabile. 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 640 tweet pubblicati in media al mese), Roma (535) e Venezia (480).** Catanzaro è il comune che usa meno Twitter (appena 11 tweet di media al mese), seguito da Campobasso (38) e L'Aquila (54).

**Tabella 4. Comuni capoluogo di regione: utilizzo dei social network**  
(valori minimo=0, valore massimo=100)

	Social network			Tweet medi mensili			Anzianità su Twitter		Gradimento su Facebook		
	indice	rank	Δrank	indice	rank	Δrank	indice	rank	indice	rank	Δrank
Bologna	100	(1)	→0	100	(1)	↑9	95	(2)	100	(1)	→0
Roma	87	(2)	→0	84	(2)	↑8	67	(11)	100	(1)	→0
Firenze	69	(3)	→0	64	(4)	↑6	69	(10)	77	(7)	↓-1
Venezia	66	(4)	↑2	75	(3)	↑7	88	(7)	39	(14)	↑3
Trieste	62	(5)	↓-1	49	(7)	↑3	65	(13)	85	(5)	↑2
Milano	52	(6)	↓-1	56	(5)	↑5	62	(15)	40	(13)	→0
Cagliari	48	(7)	↑1	42	(8)	↑2	91	(4)	45	(11)	→0
Potenza	48	(8)	↓-1	18	(11)	↓-1	66	(12)	100	(1)	→0
Perugia	46	(9)	→0	11	(17)	↓-7	90	(5)	100	(1)	→0
Genova	44	(10)	→0	37	(9)	↑1	95	(2)	43	(12)	↓-2
Palermo	40	(11)	↑8	50	(6)	↑4	64	(14)	10	(20)	→0
Torino	39	(12)	↓-1	33	(10)	→0	100	(1)	29	(15)	→0
Trento	33	(13)	↑4	14	(16)	↓-6	37	(19)	68	(8)	↑4
Catanzaro	33	(14)	↓-1	2	(20)	↓-10	86	(8)	77	(6)	↓-1
Aosta	32	(15)	↓-3	15	(14)	↓-4	81	(9)	50	(10)	↓-2
Ancona	32	(16)	↓-2	15	(15)	↓-5	46	(18)	60	(9)	→0
Napoli	26	(17)	↓-1	17	(12)	↓-2	90	(5)	22	(18)	→0
Bari	23	(18)	↓-3	15	(13)	↓-3	57	(16)	28	(16)	→0
L'Aquila	17	(19)	↓-1	9	(18)	↓-8	48	(17)	25	(17)	↓-3
Campobasso	9	(20)	→0	6	(19)	↓-9	21	(20)	11	(19)	→0

Fonte: BEM Research

Nell'utilizzo di Facebook a fare meglio sono Roma, Bologna, Perugia e Potenza, rispettivamente tra i comuni di grande, medio-grande, medio-piccola e piccola dimensione. In fondo alla classifica si trovano, invece, Palermo, Campobasso, Napoli e L'Aquila. I comuni del Centro hanno ricevuto un numero mediano di "like" più alto, pari a quasi 57 mila preferenze, mentre quelli del Nord sfiorano i 40 mila "mi piace". Più distanziati i comuni del Mezzogiorno con circa 17 mila "like".

#### 2.4. Risultati: disponibilità e utilità dell'app

È rimasto invariata nel 2019 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. Anche nel 2018 erano 16, anche se è cambiata la lista dei comuni: entra Palermo, esce Potenza.



Il comune che mostra le migliori performance nella gestione delle applicazioni per il trasporto pubblico locale è Campobasso, seguito da Trento e Ancona. Genova, Roma e Palermo chiudono invece la classifica (tabella 5).

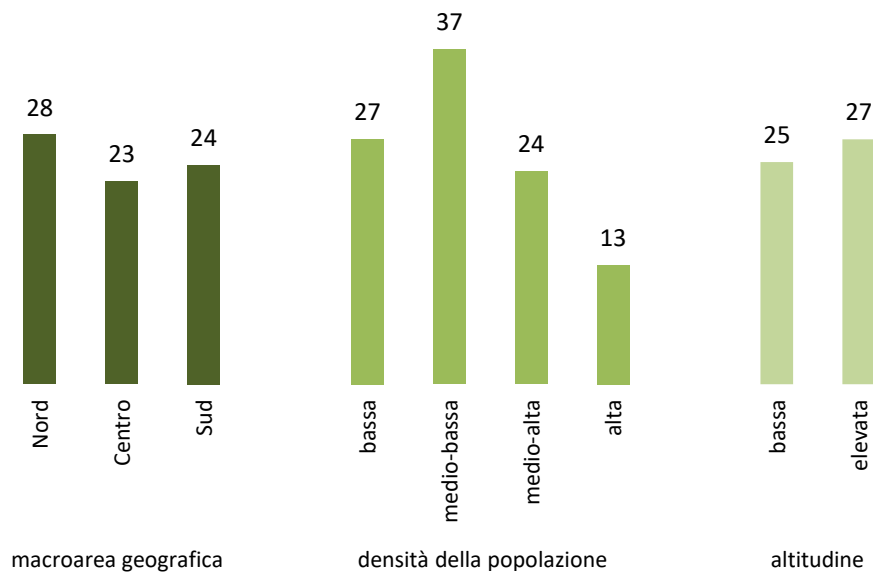
**Tabella 5. Comuni capoluogo di regione: prestazioni app trasporto pubblico locale**  
(valori minimo=0, valore massimo=100)

	App trasporto pubblico			Giudizio utenti			Frequenza aggiorn.			Download		
	indice	rank	Δrank	indice	rank	Δrank	indice	rank	Δrank	indice	rank	Δrank
Campobasso	100	(1)	→0	10	(9)	↓-1	-1	(10)	↓-9	100	(1)	→0
Trento	81	(2)	↑7	100	(1)	↑7	-1	(12)	↓-3	7	(7)	↑7
Ancona	54	(3)	↑1	3	(15)	↓-7	-1	(9)	↑2	56	(2)	→0
Bari	46	(4)	↓-2	58	(2)	↑6	-1	(13)	↓-6	3	(13)	↓-2
Aosta	36	(5)	↑1	22	(4)	↑4	-3	(15)	↓-11	22	(3)	→0
Firenze	29	(6)	↑8	12	(8)	→0	100	(1)	↑3	2	(14)	↓-2
Torino	27	(7)	↑1	32	(3)	↑5	3	(2)	↑2	4	(12)	↓-2
Trieste	27	(8)	↑4	9	(10)	↓-2	-1	(10)	↑5	21	(5)	↑1
Cagliari	25	(9)	↓-4	14	(7)	↑1	-1	(5)	↑11	15	(6)	↓-2
Venezia	23	(10)	↑3	4	(12)	↓-4	-1	(8)	↑4	22	(4)	↑1
Napoli	18	(11)	↓-1	20	(5)	↑3	-5	(16)	↓-15	4	(11)	↓-2
Bologna	16	(12)	↓-9	14	(6)	↑2	-3	(14)	↓-2	6	(9)	↑6
Milano	8	(13)	↑2	4	(13)	↓-5	-1	(5)	↑9	5	(10)	↓-3
Palermo	7	(14)		0	(16)		-1	(4)		7	(8)	
Roma	7	(15)	↑1	7	(11)	↓-3	0	(3)	↑4	1	(16)	↓-3
Genova	4	(16)	↓-9	4	(14)	↓-6	-1	(7)	↑2	2	(15)	↑1

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

Il Nord è l'area del paese con le migliori prestazioni delle app dedicate al trasporto pubblico locale, seguita dal Sud e dal Centro (grafico 9). Rispetto allo scorso anno il Centro ha registrato un miglioramento, il Nord è rimasto stabile mentre il Sud è peggiorato.

**Grafico 8. Comuni capoluogo di regione: prestazioni app trasporto pubblico locale**  
(valori medi; minimo=0, massimo=100)



Fonte: BEM Research

**Il gradimento più alto degli utenti va all'app del comune di Trento, con un voto di 4,6 su una scala massima di 5 (2,5 lo scorso anno). Segue il comune di Campobasso (4,2; 4,3 lo scorso anno). Ponderando i giudizi per il numero di recensione rilasciate ogni mille abitanti è Trento a battere la concorrenza.** Palermo, Ancona e Genova vedono invece un gradimento più contenuto.

**Firenze è il comune con l'app sul traffico locale aggiornata più di recente.** Napoli risulta invece essere il comune con l'applicazione più datata.

**Il numero di download ogni mille abitante più elevato si riscontra a Campobasso, seguita da Ancona e Aosta.** Roma, Genova e Firenze sono invece in coda alla classifica delle applicazioni scaricate dagli utenti sui loro dispositivi.

## 2.5. Risultati: indice generale

**È ancora una volta 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. Seguono Trento, Firenze, Bari e Roma** (tabella 6). Il comune trentino scala ben 16 posizioni, mentre Firenze ne guadagna 2. Tra le altre grandi città Milano è 8<sup>a</sup> (+3 posizione rispetto al 2018), Torino 15<sup>a</sup> (-6 posizioni), Napoli 16<sup>a</sup> (+3) e Palermo 18<sup>a</sup> (ultima lo scorso anno).

**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	Δrank	indice	rank	Δrank	indice	rank	Δrank	indice	rank	Δrank
Bologna	100	(1)	→ 0	96	(2)	↑ 8	100	(1)	↑ 8	16	(12)	↓ -9
Trento	97	(2)	↑ 16	100	(1)	↑ 9	33	(13)	↑ 7	81	(2)	↑ 7
Firenze	84	(3)	↑ 2	82	(8)	↑ 2	69	(3)	↑ 2	29	(6)	↑ 8
Bari	79	(4)	→ 0	94	(3)	↑ 7	23	(18)	↓ -5	46	(4)	↓ -2
Roma	78	(5)	↑ 3	72	(13)	↓ -3	87	(2)	↑ 9	7	(15)	↑ 1
Ancona	78	(6)	↓ -3	83	(7)	↑ 3	32	(16)	↓ -9	54	(3)	↑ 1
Trieste	77	(7)	↓ -1	77	(10)	→ 0	62	(5)	↑ 8	27	(8)	↑ 4
Milano	70	(8)	↑ 3	81	(9)	↑ 1	52	(6)	↓ -2	8	(13)	↑ 2
Cagliari	69	(9)	↑ 1	73	(12)	↓ -2	48	(7)	↑ 8	25	(9)	↓ -4
Perugia	69	(10)	↑ 7	88	(4)	↑ 6	46	(9)	↓ -4	0	(18)	→ 0
Venezia	68	(11)	↓ -4	59	(16)	↓ -6	66	(4)	↑ 5	23	(10)	↑ 3
Genova	67	(12)	↓ -10	83	(6)	↑ 4	44	(10)	↓ -7	4	(16)	↓ -9
Aosta	65	(13)	↑ 1	70	(14)	↓ -4	32	(15)	↑ 4	36	(5)	↑ 1
Campobasso	63	(14)	↓ -2	46	(19)	↓ -9	9	(20)	↓ -3	100	(1)	→ 0
Torino	62	(15)	↓ -6	65	(15)	↓ -5	39	(12)	↑ 1	27	(7)	↑ 1
Napoli	59	(16)	↑ 3	74	(11)	↓ -1	26	(17)	↑ 1	18	(11)	↓ -1
L'Aquila	58	(17)	↓ -1	88	(5)	↑ 5	17	(19)	↓ -18	0	(18)	→ 0
Palermo	48	(18)	↑ 2	52	(17)	↓ -7	40	(11)	↑ 4	7	(14)	↑ 4
Potenza	46	(19)	↓ -6	48	(18)	↓ -8	48	(8)	→ 0	0	(18)	↓ -7
Catanzaro	36	(20)	↓ -5	39	(20)	↓ -10	33	(14)	↓ -13	0	(18)	→ 0

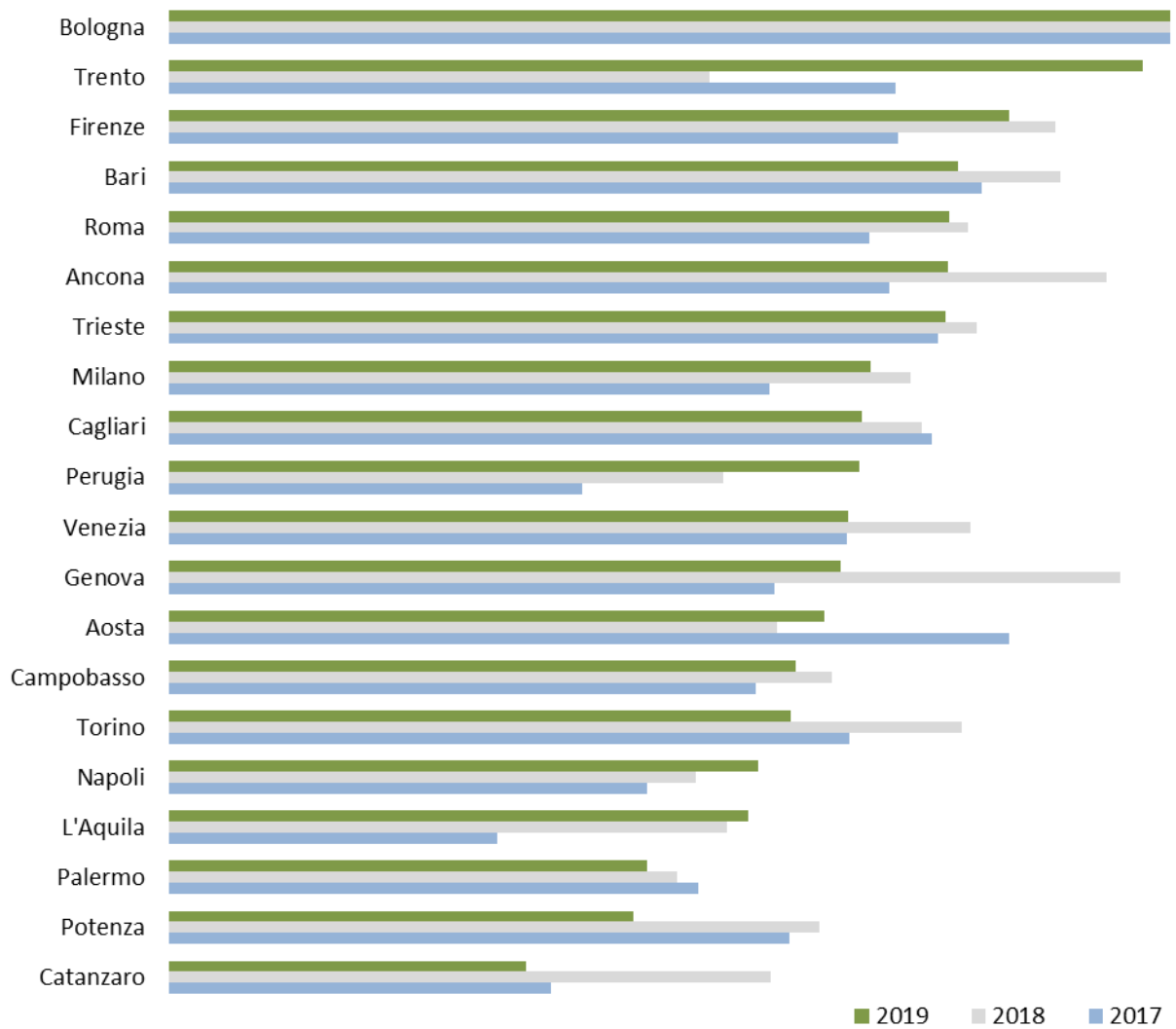
Fonte: BEM Research

Tra i comuni che hanno fatto meglio rispetto allo scorso anno si trovano Trento e Perugia (grafico 10). Viceversa, il peggioramento relativo più grande si è registrato a Genova e Potenza, retrocesse di 10 e 6 posizioni rispettivamente.

Nel complesso i comuni del Centro-Nord mostrano le migliori prestazioni sull'online. Più staccati quelli del Mezzogiorno. Rispetto al 2018 il divario territoriale è andato ampliandosi.

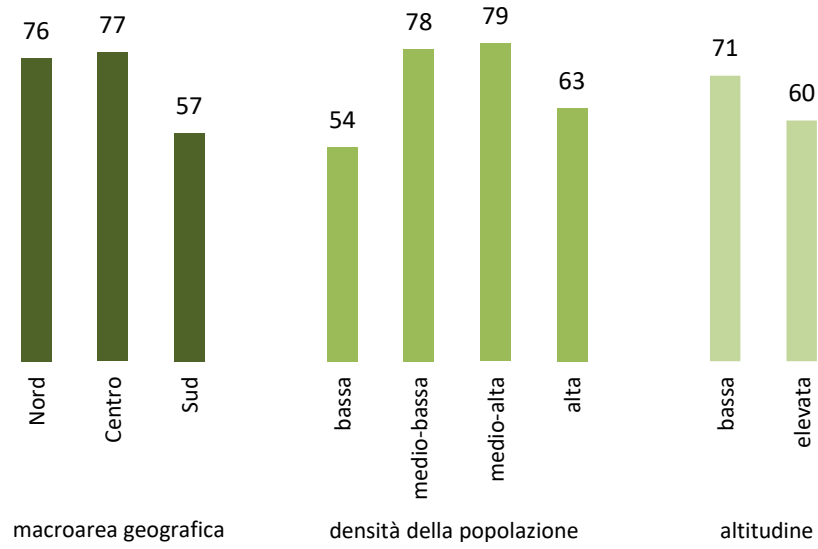
A fare meglio sono i comuni a media densità di popolazione e in quelli nelle zone con altitudine più bassa (grafico 11).

**Grafico 9. Comuni capoluogo di regione: performance online nel triennio 2017-19**



Fonte: BEM Research

**Grafico 10. Comuni capoluogo di regione: performance online**  
(valori medi; minino=0, massimo=100)



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](mailto:info@bemresearch.it)

[www.bemresearch.it](http://www.bemresearch.it)

Copyright © BEM Research 2019

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