



Big data
Economics
web Marketing

RAPPORTO SULL'E-GOVERNMENT

**AMMINISTRAZIONE DIGITALE:
LA STRADA ITALIANA È ANCORA IN SALITA**

GIUGNO 2018

Indice

Executive summary

1. L'e-government in Europa

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

2. L'e-government in Italia

2.1. La metodologia di analisi

2.2. Risultati: prestazioni dei siti web

2.3. Risultati: interazione attraverso i social network

2.4. Risultati: disponibilità e utilità dell'app

2.5. Risultati: indice generale

Executive summary

Il divario tra l'Italia e gli altri principali paesi europei nell'utilizzo dell'e-government rimane ancora abissale. Se durante il 2017 i francesi che hanno utilizzato l'e-gov sono stati il 68%, 53% i tedeschi e 52% gli spagnoli, gli italiani si sono fermati solo al 25%. Lo scorso anno l'Italia non solo non è riuscita a recuperare terreno rispetto agli altri paesi europei, ma ha addirittura incrementato il ritardo. Come il nostro paese anche altre nazioni stentano a far decollare l'e-gov, si tratta di Croazia, Polonia, Bulgaria e Romania, paesi che, tuttavia, hanno poco in comune con l'Italia.

Concentrandosi sui paesi più paragonabili all'Italia, nel Report si rileva come alcune caratteristiche socio-economiche degli utenti abbiano un peso maggiore nello spiegare la diversa diffusione dell'e-gov. In particolare, età e livello di istruzione sono i due fattori più importanti. 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.

Anche a parità di condizioni, però, l'Italia risulta 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 2017, contro il 82% della Spagna, l'80% della Germania e il 92% della Francia. Confrontando la dinamica nell'utilizzo dell'e-government si riscontra che in Italia la sua diffusione è andata addirittura diminuendo nel 2017 rispetto all'anno passato per la popolazione con titolo di studio alto.

La scarsa diffusione di questi servizi non è quindi imputabile alla scarsa propensione degli utenti ad utilizzare questa forma di interazione, ma va prevalentemente ricercata nella modalità attraverso cui le amministrazioni gestiscono l'e-government.

Valutando più nel dettaglio come le singole amministrazioni pubbliche si interfaccino con gli utenti attraverso il digitale emergono delle realtà locali molto disomogenee.

Aggiornando la nostra analisi sui 20 comuni capoluogo di regione è emerso che Bologna è l'ente locale con le migliori prestazioni complessive sull'online, ribadendo

il primato dello scorso anno. Seguono Genova, Ancona, Bari e Firenze. Tra le altre grandi città Roma è 8^a (+1 posizione rispetto al 2017), Torino 9^a (+1 posizione), Milano 11^a (+3 posizioni), Napoli 19^a (-2 posizioni) e Palermo ultima (-4 posizioni).

Nel complesso, le performance sul web dei comuni capoluogo di regione sono in chiaro scuro. Se sono migliorati alcuni indicatori sui siti web ufficiali, come velocità di caricamento e usabilità, seppur non tali da recuperare pienamente il terreno perso lo scorso anno, sul fronte dell'interazione attraverso i social network e nella diffusione delle applicazioni *mobile* per il traffico locale non si segnalano miglioramenti di rilievo. Relativamente a quest'ultimo parametro, il numero di comuni che dispone di un app ufficiale è rimasto invariato, mentre il giudizio degli utenti sulle app disponibili è andato peggiorando.

In definitiva, il quadro più aggiornato sull'e-government italiano non fornisce segnali rassicuranti. Questo capitolo costituisce ancora un'occasione mancata: come evidenziato nel Report e-government 2016, da una maggiore diffusione dei servizi digitali la PA italiana potrebbe avere ingenti risparmi di spesa stimabili fino a 8 miliardi di euro, somma che potrebbe essere utilizzata per finanziare una parte degli interventi concordati nel contratto che ha dato le basi al Governo recentemente costituito.

1. L'e-government in Europa

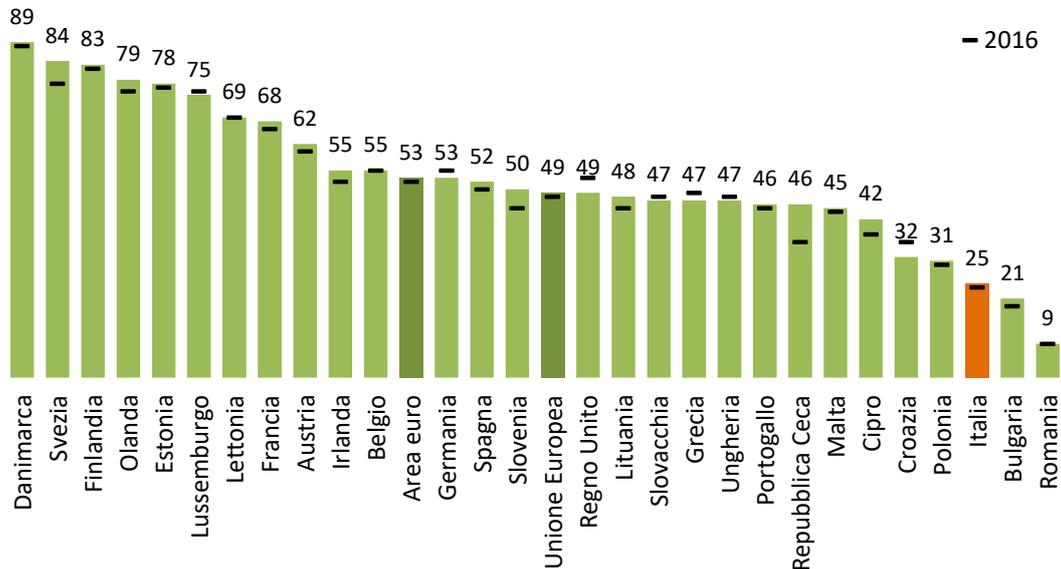
La diffusione dei servizi di e-government nell'Unione Europea è ancora caratterizzata da una forte divaricazione tra i vari paesi membri. Le statistiche Eurostat relative al 2017 segnalano la presenza di tre diversi gruppi (grafico 1):

- il **gruppo di testa** in cui l'e-gov è fortemente diffuso tra i cittadini. Primeggia in questo gruppo la Danimarca, con quasi il 90% della popolazione che ha utilizzato internet per interagire con la PA. Rientrano in questo gruppo gli altri paesi baltici e del nord d'Europa, ma anche la Francia;
- il gruppo con un'e-gov a **media diffusione**. In questo gruppo di paesi, quello più numeroso, l'e-government è utilizzato da circa la metà della popolazione, in linea con la media europea. Tra questo gruppo di paesi rientrano Germania, Spagna e Regno Unito;
- il **gruppo di coda**. In questi paesi l'e-gov ha una diffusione media molto bassa, che si avvicina allo zero per alcune categorie di soggetti. Di questo gruppo di paesi fa parte l'Italia, insieme a Croazia, Polonia, Bulgaria e Romania.

Il divario dell'Italia rispetto agli altri principali paesi europei nell'utilizzo dell'e-government rimane ancora abissale. Se durante il 2017 i francesi che hanno utilizzato l'e-gov sono stati il 68%, 53% i tedeschi e 52% gli spagnoli, gli italiani si sono fermati solo al 25%. In media nell'Area euro l'utilizzo ha riguardato oltre la metà della popolazione, più di due volte la diffusione osservata in Italia. Rispetto all'anno precedente nel nostro paese si è registrata una modesta crescita (+1 punto percentuale), dinamica che evidentemente non ha permesso di colmare il gap decennale con il resto d'Europa. Repubblica Ceca (+10 punti percentuali), Svezia (+6) e Slovenia (+5) sono i paesi che invece hanno visto migliorare di più la diffusione dell'e-gov. Viceversa, un peggioramento rispetto all'anno precedente si è registrato nel Regno Unito (-4 punti percentuali), Croazia (-4), Germania (-2) e Grecia (-2).

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

(dati in percentuale relativi al 2017)



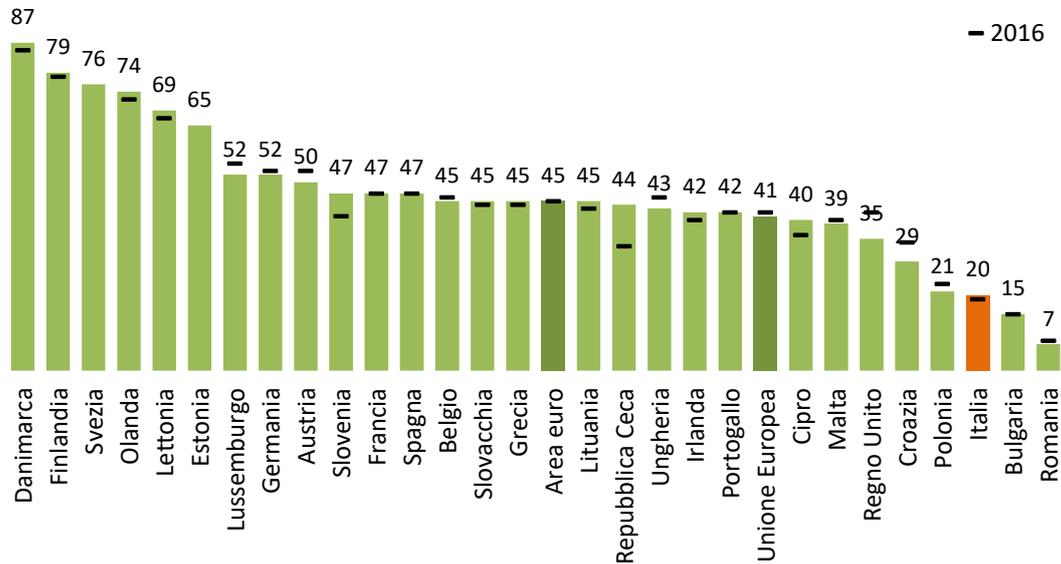
Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

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 2017 (19% nel 2016), contro il 52% della Germania, il 47% di Francia e Spagna e il 45% 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 (32% nel 2016). In Italia tale modalità di interazione si è fermata nel 2017 al 17%, un punto in più rispetto all'anno prima che ha permesso di riportarsi sul livello già registrato nel 2015.

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

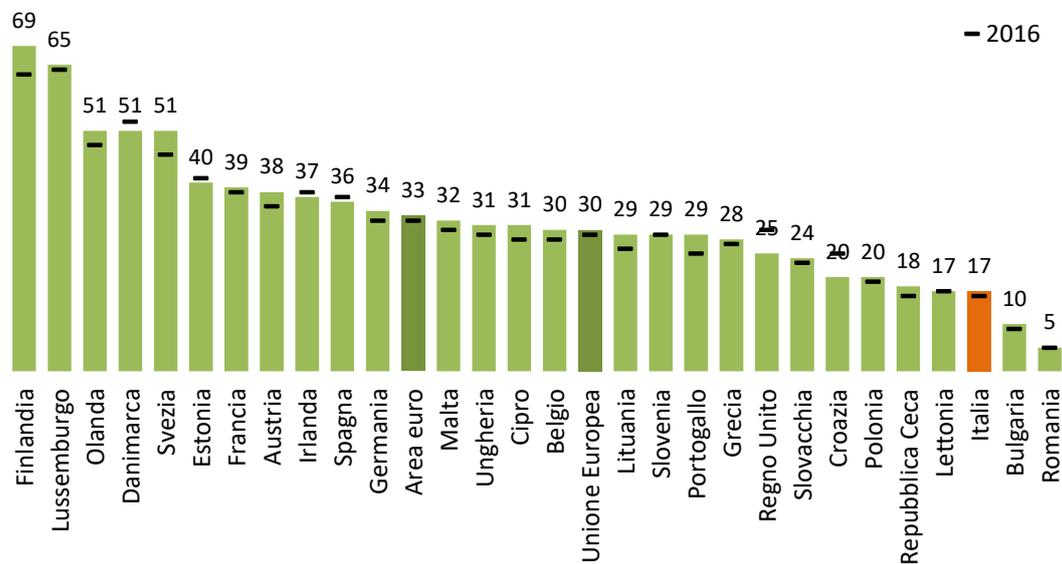
(dati in percentuale relativi al 2017)



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 2017)

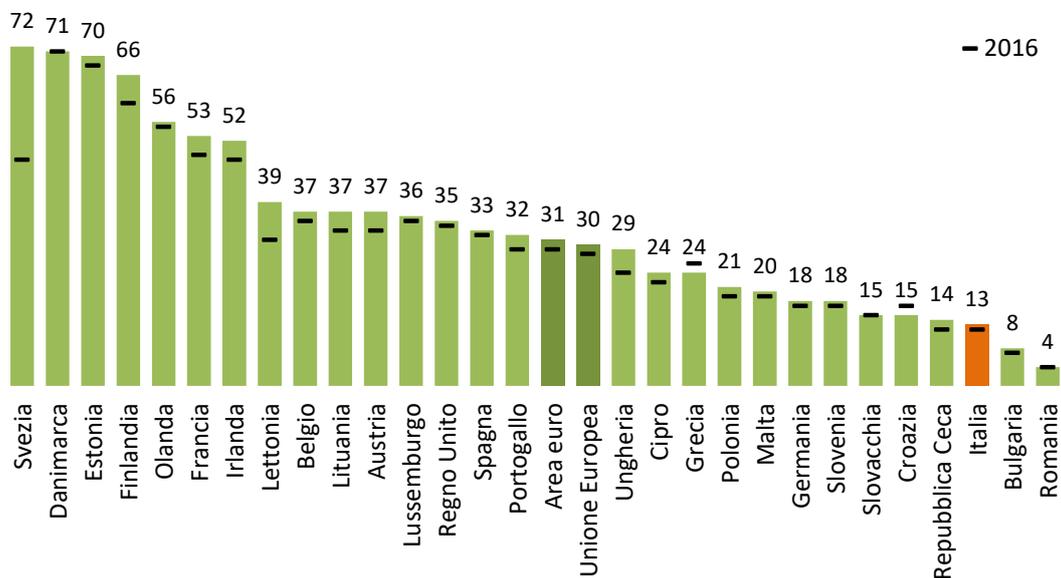


Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat

Coloro che invece hanno inoltrato in formato elettronico moduli ufficiali sono in Europa pari in media al 30% (28% nel 2016, 26% nel 2015). Per questa forma più evoluta di interazione risulta in testa la Svezia, con il 72%, con un balzo di oltre 20 punti percentuali rispetto all'anno precedente (grafico 5). L'Italia si ferma in tal caso ad appena il 13%, un punto in più rispetto al 2016. Fanno peggio del nostro paese solo Bulgaria (8%) 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 2017)



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 2017)

Italia

		età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	18	12	6	10
	medio	30	32	26	30
	alto	46	53	47	51
Totale		26	29	16	25

Spagna

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	38	37	12	27
	medio	66	63	49	60
	alto	71	82	73	79
Totale		55	62	32	52

Francia

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	45	56	29	42
	medio	72	77	57	70
	alto	89	92	78	88
Totale		68	78	51	68

Germania

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	38	36	20	32
	medio	63	60	38	53
	alto	76	80	63	75
Totale		47	63	39	53

Area euro

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	38	33	16	27
	medio	61	60	42	55
	alto	81	82	69	79
Totale		53	61	37	53

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	2	1	1	1
	medio	-2	2	0	1
	alto	-3	-1	-1	-1
Totale		1	1	0	1

Spagna

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	-7	3	3	2
	medio	-2	1	4	0
	alto	-6	3	5	2
Totale		-4	3	4	2

Francia

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

Germania

		classe di età			Totale
		16-24	25-54	55-74	
titolo di studio	basso	0	-2	0	-1
	medio	1	-1	-3	-1
	alto	10	-1	-3	-1
Totale		-1	-1	-3	-2

Area euro

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

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 2017, contro il 82% della Spagna, l'80% della Germania e il 92% della Francia.

Confrontando la dinamica nell'utilizzo dell'e-government si riscontra che in Italia la sua diffusione è andata addirittura diminuendo nel 2017 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. Unica nota positiva è che la diffusione presso gli individui con titolo di studio medio-basso è andata leggermente aumentando (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 e 2017, 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 proprietaria¹ 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

¹ 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 parametri²:

- 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 ottenuti 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.

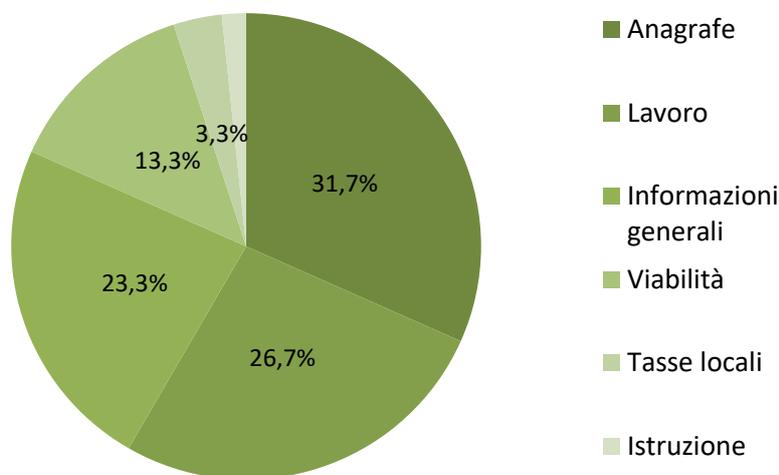
² Sono state considerate esclusivamente le applicazioni sviluppate per Android, software creato da Google, ovvero il sistema operativo per smartphone e altri dispositivi mobili più diffuso in Italia.

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), 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 ai servizi anagrafici, al lavoro e alle informazioni generali (grafico 6).

Rispetto ad un anno fa si nota come sia cresciuto, in particolare, l'interesse per i concorsi banditi dai comuni, e in particolare nei comuni del Nord d'Italia. Meno rilevante sono invece le questioni legate alla viabilità.

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



Fonte: BEM Research su dati Google

È Ancona il comune con le migliori prestazioni sul web, seguito da Genova e Bari. Il comune marchigiano guadagna tre posizioni rispetto allo scorso anno, mentre Genova scala ben otto posti. In flessione di due posizioni è invece Bari, che lo scorso anno si era posizionata in vetta alla classifica. Tra i comuni che sono riusciti a scalare la classifica si registrano L'Aquila e Catanzaro, entrambe con 9 posizioni più in alto rispetto al 2017.

Viceversa, è Trento il comune che ha perso più posizioni. Tra le altre grandi città Milano è al 9° posto (+6 posizioni rispetto all'anno scorso), Palermo è decima (-3 posizioni), Roma è al 13° posto (-1 posizione) e infine Napoli è terzultima in classifica (-5 posizioni – tabella 3).

In media i comuni che fanno meglio sul web sono quelli del Centro, seguiti dal Nord d'Italia e dal Mezzogiorno. Nel 2017 era invece il Nord ad essere in testa alla classifica. In base alla ripartizione per densità della popolazione fanno meglio quelli di media-alta concentrazione di abitanti (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	Δrank	indice	rank	Δrank	indice	rank	Δrank
Ancona	100	(1)	↑3	92	(2)	↑2	100	(1)	↑2
Genova	98	(2)	↑8	100	(1)	↑7	84	(4)	↑9
Bari	91	(3)	↓-2	83	(3)	↓-2	91	(2)	→0
Firenze	81	(4)	↑4	69	(6)	↑3	89	(3)	↑6
Torino	77	(5)	↓-2	75	(4)	↓-2	72	(10)	↓-4
Venezia	77	(6)	→0	69	(5)	↑1	80	(5)	→0
Trieste	74	(7)	↓-2	67	(8)	↓-3	76	(8)	↓-4
L'Aquila	72	(8)	↑9	68	(7)	↑11	70	(12)	↑6
Milano	71	(9)	↑6	60	(10)	↑5	79	(6)	↑4
Palermo	69	(10)	↓-3	59	(11)	↓-4	76	(9)	↓-2
Catanzaro	68	(11)	↑9	60	(9)	↑10	71	(11)	↑8
Cagliari	61	(12)	↓-3	46	(15)	↓-2	78	(7)	↑1
Roma	60	(13)	↓-1	54	(13)	↑1	61	(14)	↓-3
Bologna	59	(14)	→0	58	(12)	→0	55	(17)	↓-2
Perugia	53	(15)	↑4	50	(14)	↑3	53	(18)	↑2
Potenza	53	(16)	↑2	39	(19)	↑1	68	(13)	↑3
Trento	52	(17)	↓-15	45	(16)	↓-13	56	(16)	↓-15
Napoli	51	(18)	↓-5	43	(18)	↓-8	57	(15)	↓-1
Aosta	47	(19)	↓-8	44	(17)	↓-6	45	(19)	↓-7
Campobasso	40	(20)	↓-4	34	(20)	↓-4	44	(20)	↓-3

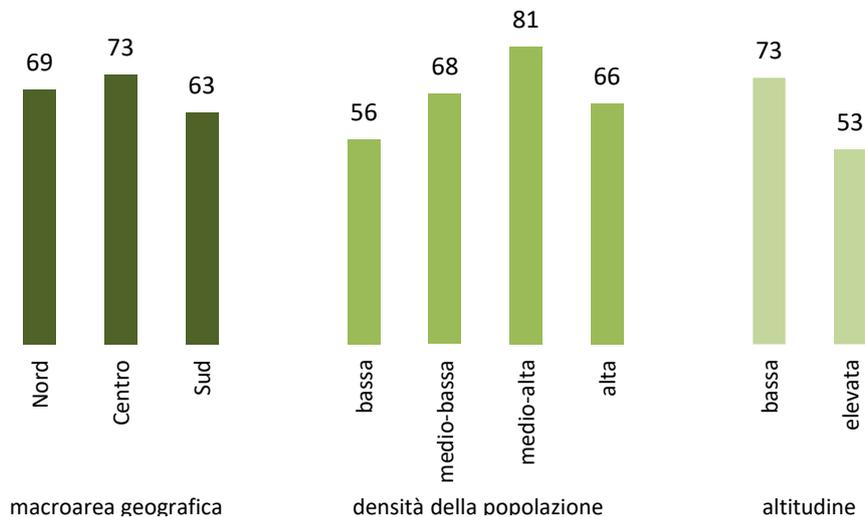
Fonte: BEM Research

Dall'analisi di dettaglio delle singole componenti dell'indice web si riscontra che **Genova risulta essere il comune con le pagine web che si caricano più velocemente, seguito da Ancona e Bari**. Campobasso, Potenza e Napoli chiudono la classifica. Tra gli altri grandi comuni Milano mostra le migliori performance in termini di velocità (10^a posizione), Roma (13^a) la peggiore. Rispetto ad un anno fa l'indice sulla velocità di caricamento delle pagine web ha evidenziato un miglioramento del 15% su base annua, variazione che più che compensa la perdita di terreno osservata lo scorso anno (-12%).

Sul fronte dell'usabilità, Ancona, Bari e Firenze sono rispettivamente nelle prime tre posizioni. Campobasso, Aosta e Perugia si posizionano in fondo alla classifica. Tra i grandi comuni Milano (6^a) ha una buona accessibilità dei siti web, mentre Roma (14^a) e Napoli (15^a) sono invece nella parte bassa della classifica. Rispetto ad un anno fa l'indice sull'usabilità delle pagine web ha evidenziato una crescita dell'1% su base annua (-6% nel 2017).

Grafico 6. Comuni capoluogo di regione: prestazioni sul web

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

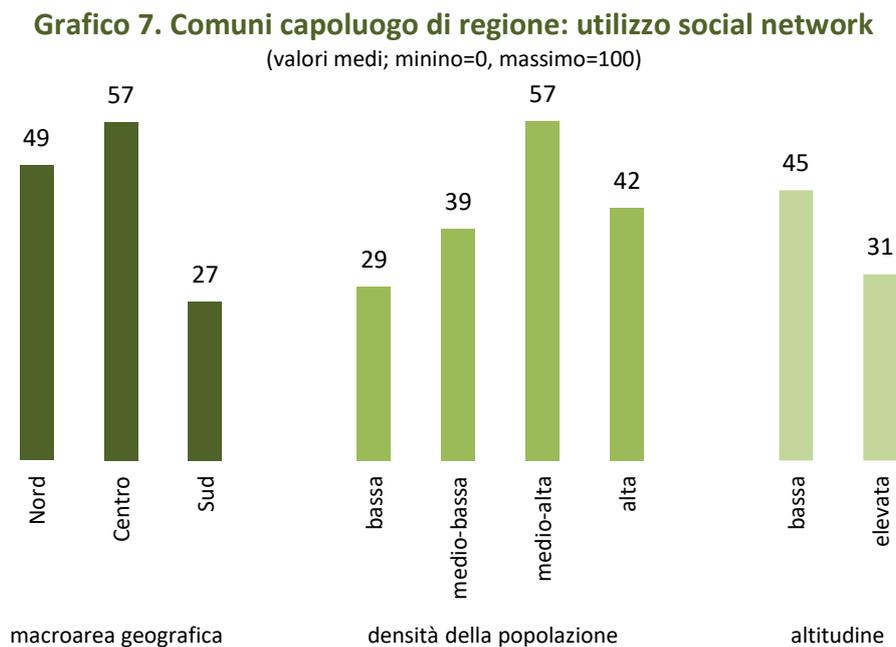


Fonte: BEM Research

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 180 tweet al mese, in flessione rispetto al dato dello scorso anno (200), e le pagine ufficiali di Facebook hanno ricevuto nel complesso 1,1 milioni di “mi piace”, 100 mila in più rispetto al 2017.

Bologna, Roma e Firenze si confermano in vetta alla classifica. Tra gli altri grandi comuni Milano perde una posizione e si posiziona al quinto posto, Torino sale all'11° posto, Napoli al 16°, mentre Palermo perde 5 posizioni e si attesta penultimo in classifica (tabella 4). In fondo alla classifica si posiziona ancora una volta il comune di Campobasso.



Fonte: BEM Research

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

mentre le altre aree sono rimaste stabili. 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 600 tweet pubblicati in media al mese), Roma (470) e Firenze (350). Catanzaro è il comune che usa meno Twitter (appena 9 tweet di media al mese), seguito da Campobasso (22) e Palermo (24).

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)	⇒0	95	(2)	100	(1)	↑3
Roma	85	(2)	⇒0	79	(2)	⇒0	67	(11)	100	(1)	⇒0
Firenze	68	(3)	⇒0	60	(3)	↑1	69	(10)	80	(6)	↓-4
Trieste	53	(4)	↑1	44	(6)	↓-1	65	(13)	64	(7)	↑2
Milano	52	(5)	↓-1	59	(4)	↓-1	62	(15)	34	(13)	↑3
Venezia	49	(6)	↑2	53	(5)	↑1	88	(7)	29	(17)	↓-4
Potenza	48	(7)	↓-1	19	(10)	↑1	66	(12)	100	(1)	↑4
Cagliari	46	(8)	↑2	42	(7)	⇒0	91	(4)	37	(11)	↑4
Perugia	46	(9)	⇒0	11	(15)	⇒0	90	(5)	100	(1)	⇒0
Genova	44	(10)	↓-3	34	(9)	↑1	95	(2)	45	(10)	↓-2
Torino	40	(11)	↑2	34	(8)	↑1	100	(1)	30	(15)	↑2
Aosta	36	(12)	↓-1	15	(12)	↑1	81	(9)	63	(8)	↓-1
Catanzaro	35	(13)	↓-1	2	(20)	⇒0	86	(8)	84	(5)	↓-3
Ancona	29	(14)	↑1	11	(14)	↑3	46	(18)	57	(9)	↑1
Bari	23	(15)	↑1	15	(13)	↑1	57	(16)	29	(16)	↓-2
Napoli	23	(16)	↑1	17	(11)	↑1	90	(5)	11	(18)	↑1
Trento	21	(17)	↑2	10	(16)	⇒0	37	(19)	37	(12)	⇒0
L'Aquila	18	(18)	⇒0	7	(17)	↑1	48	(17)	32	(14)	↓-3
Palermo	12	(19)	↓-5	4	(18)	↓-10	64	(14)	9	(20)	↓-2
Campobasso	7	(20)	⇒0	4	(19)	⇒0	21	(20)	9	(19)	↑1

Fonte: BEM Research

Nell'utilizzo di Facebook a fare meglio sono Bologna, Roma, Firenze, 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 Venezia. I comuni del Centro hanno ricevuto un numero mediano di "like" più alto, pari a quasi 50 mila preferenze, mentre quelli del Nord sfiorano i 30 mila "mi piace". Più distanziati i comuni del Mezzogiorno con circa 12 mila "like".

2.4. Risultati: disponibilità e utilità dell'app

È rimasto invariata nel 2018 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 2017 erano 16, mentre nel 2016 se ne contavano solo 13.

Il comune che mostra le migliori performance nella gestione delle applicazioni per il trasporto pubblico locale è Campobasso, seguito da Bari e Bologna. Roma, Milano e Firenze chiudono invece la classifica. Rispetto alla classifica del 2017 Aosta ha perso la vetta della classifica scendendo al 6° posto, mentre Bari e Torino sono quelle che hanno registrato la migliore performance (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)	↑1	73	(3)	↑4	11	(4)	↓-3	100	(1)	↑1
Bari	52	(2)	↑7	100	(1)	↑2	1	(11)	↓-5	3	(11)	↓-2
Bologna	46	(3)	→0	91	(2)	↓-1	6	(8)	↑8	1	(15)	↓-4
Ancona	41	(4)	↑2	5	(16)	→0	11	(4)	↓-3	60	(2)	↑2
Cagliari	40	(5)	↓-1	24	(11)	↓-9	100	(1)	↑7	25	(4)	↑2
Aosta	38	(6)	↓-5	38	(9)	↑3	11	(4)	↑10	28	(3)	↓-2
Genova	30	(7)	↑4	60	(4)	↑1	0	(16)	↓-1	0	(16)	↓-4
Torino	29	(8)	↑7	52	(6)	↑3	3	(10)	↓-1	4	(10)	↑3
Trento	29	(9)	↓-2	56	(5)	↑1	0	(13)	↓-2	1	(14)	↓-9
Napoli	25	(10)	↑3	42	(7)	↑4	11	(4)	→0	4	(9)	↑5
Potenza	23	(11)	↓-6	42	(8)	↑2	0	(14)	↓-2	4	(8)	↓-5
Trieste	23	(12)	↓-4	16	(12)	↓-8	6	(8)	↓-2	23	(6)	↑1
Venezia	20	(13)	↓-3	8	(15)	↓-1	11	(4)	↑1	24	(5)	↑3
Firenze	15	(14)	→0	27	(10)	↑3	0	(15)	↓-2	2	(12)	↓-2
Milano	11	(15)	↓-3	13	(14)	↓-6	11	(4)	↓-1	6	(7)	↑8
Roma	8	(16)	→0	15	(13)	↑2	0	(12)	↓-2	1	(13)	↑3

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

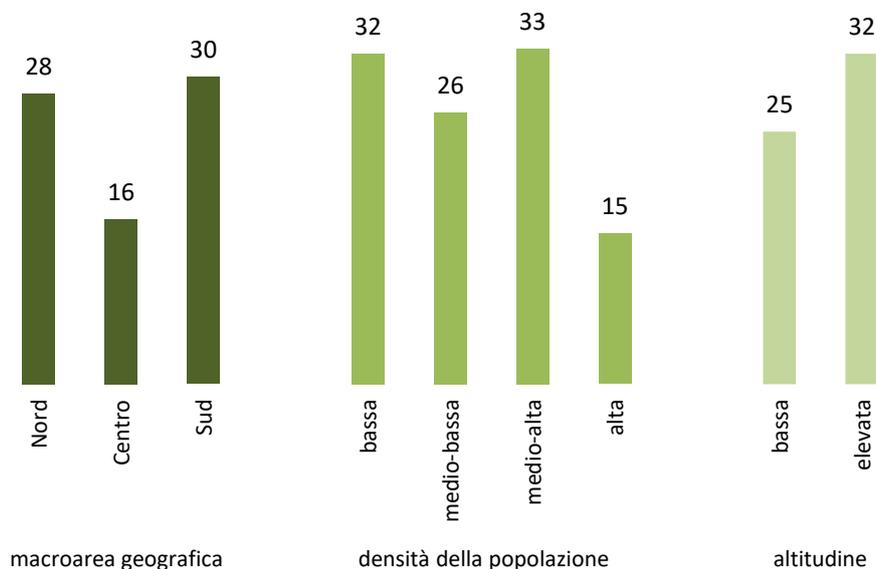
Fonte: BEM Research

Il Sud è l'area del paese con le migliori prestazioni delle app dedicate al trasporto pubblico locale, seguita a stretto giro dal Nord. Più staccato invece il Centro (grafico

9). Rispetto allo scorso anno tutte le aree hanno comunque registrato un peggioramento, particolarmente marcato nel caso del Nord.

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 Campobasso, con un voto di 4,3 su una scala massima di 5 (4,2 lo scorso anno). Segue il comune di Genova (4,1; 4,2 lo scorso anno). Ponderando i giudizi per il numero di recensioni rilasciate ogni mille abitanti è Bari a battere però la concorrenza. Ancona, Venezia e Milano vedono invece un gradimento più contenuto.

Cagliari è il comune che aggiorna più di frequente le app sul traffico locale. Genova risulta invece essere il comune con l'applicazione più datata.

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

2.5. 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. Seguono Genova, Ancona, Bari e Firenze (tabella 6). Il comune emiliano si conferma quindi in testa alla classifica per il secondo anno di fila, mentre sono ben 11 i gradini scalati da Genova e 5 quelli da Ancona. Tra le altre grandi città Roma è 8ª (+1 posizione rispetto al 2017), Torino 9ª (+1 posizione), Milano 11ª (+3 posizioni), Napoli 19ª (-2 posizioni) e Palermo ultima (-4 posizioni).

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	59	(14)	⇒ 0	100	(1)	⇒ 0	46	(3)	⇒ 0
Genova	95	(2)	↑ 11	98	(2)	↑ 8	44	(10)	↓ -3	30	(7)	↑ 4
Ancona	94	(3)	↑ 5	100	(1)	↑ 3	29	(14)	↑ 1	41	(4)	↑ 2
Bari	89	(4)	↓ -1	91	(3)	↓ -2	23	(15)	↑ 1	52	(2)	↑ 7
Firenze	88	(5)	↑ 1	81	(4)	↑ 4	68	(3)	⇒ 0	15	(14)	⇒ 0
Trieste	81	(6)	↓ -2	74	(7)	↓ -2	53	(4)	↑ 1	23	(12)	↓ -4
Venezia	80	(7)	↑ 4	77	(6)	⇒ 0	49	(6)	↑ 2	20	(13)	↓ -3
Roma	80	(8)	↑ 1	60	(13)	↓ -1	85	(2)	⇒ 0	8	(16)	⇒ 0
Torino	79	(9)	↑ 1	77	(5)	↓ -2	40	(11)	↑ 2	29	(8)	↑ 7
Cagliari	75	(10)	↓ -5	61	(12)	↓ -3	46	(8)	↑ 2	40	(5)	↓ -1
Milano	74	(11)	↑ 3	71	(9)	↑ 6	52	(5)	↓ -1	11	(15)	↓ -3
Campobasso	66	(12)	↑ 3	40	(20)	↓ -4	7	(20)	⇒ 0	100	(1)	↑ 1
Potenza	65	(13)	↓ -1	53	(16)	↑ 2	48	(7)	↓ -1	23	(11)	↓ -6
Aosta	61	(14)	↓ -12	47	(19)	↓ -8	36	(12)	↓ -1	38	(6)	↓ -5
Catanzaro	60	(15)	↑ 4	68	(11)	↑ 9	35	(13)	↓ -1	0	(18)	⇒ 0
L'Aquila	56	(16)	↑ 4	72	(8)	↑ 9	18	(18)	⇒ 0	0	(18)	⇒ 0
Perugia	55	(17)	↑ 1	53	(15)	↑ 4	46	(9)	⇒ 0	0	(18)	⇒ 0
Trento	54	(18)	↓ -11	52	(17)	↓ -15	21	(17)	↑ 2	29	(9)	↓ -2
Napoli	53	(19)	↓ -2	51	(18)	↓ -5	23	(16)	↑ 1	25	(10)	↑ 3
Palermo	51	(20)	↓ -4	69	(10)	↓ -3	12	(19)	↓ -5	0	(18)	⇒ 0

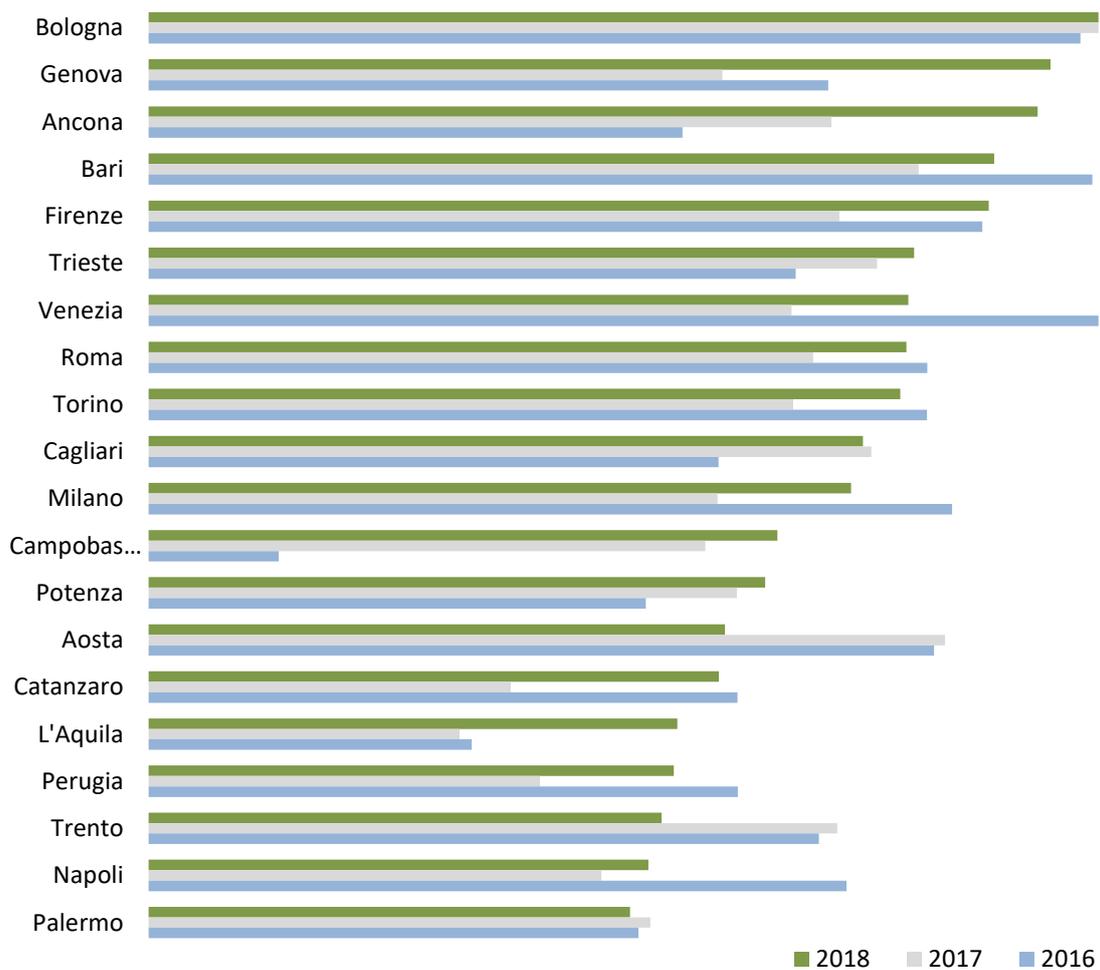
Fonte: BEM Research

Tra i comuni che hanno fatto meglio rispetto allo scorso anno si trovano Genova e Ancona (grafico 10). Viceversa, il peggioramento relativo più grande si è registrato ad Aosta e Trento, retrocesse di 12 e 11 posizioni rispettivamente.

Nel complesso i comuni del Centro-Nord mostrano le migliori prestazioni sull'online. Più staccati quelli del Mezzogiorno. Rispetto al 2017 il divario territoriale è andato comunque attenuandosi.

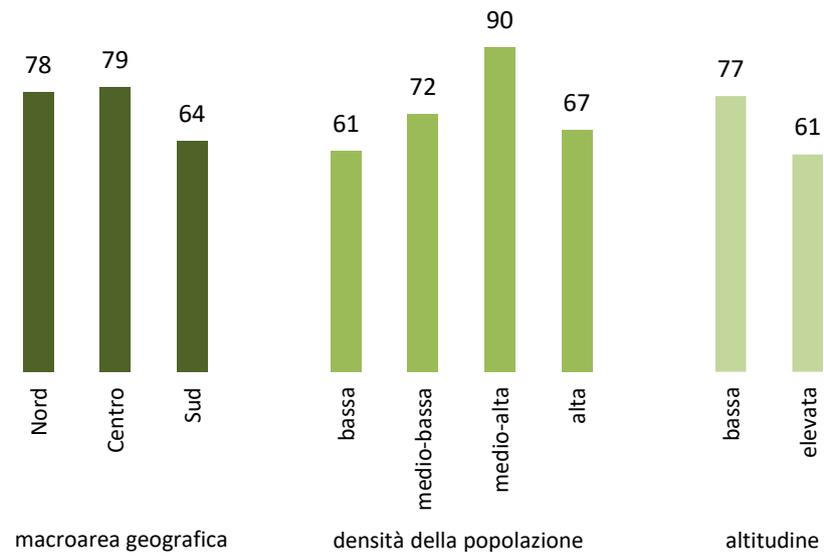
A fare meglio sono i comuni a medio-alta densità di popolazione e in quelli nelle zone con altitudine più bassa (grafico 11).

Grafico 9. Comuni capoluogo di regione: performance online nel triennio 2016-18



Fonte: BEM Research

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



Fonte: BEM Research

BEM Research

BEM è l'acronimo di Big data, Economics e Marketing online. BEM Research elabora studi nell'ambito dell'economia digitale ed è proprietaria dell'algoritmo BEM Rank®, indice di performance online che esprime la classifica dei migliori brand online su 10 settori economici. È partner dell'AgID - Agenzia per l'Italia Digitale - per la definizione delle Linee guida dei siti web della Pubblica Amministrazione.

Contatti

BEM Research s.r.l.

Big data - Economics - web Marketing

info@bemresearch.it

www.bemresearch.it