



Rete Urbana delle
Rappresentanze



Ministero per le Riforme e
l'innovazione nella Pubblica
Amministrazione



Centro Studi Investimenti
Sociali

9° Rapporto

LE CITTÀ DIGITALI IN ITALIA

Sintesi del rapporto

La numerazione delle tabelle segue quella della versione completa che è disponibile sul sito www.censis.it

Roma, 19 luglio 2006

INDICE

1. Le reti dei servizi on line	Pag.	1
1.1. Tornare alla città digitale: servizi on line integrati per il territorio	“	1
1.2. I servizi on line: un’evoluzione da compiere?	“	3
1.3. La città digitale come rete degli attori	“	4
1.4. Il mosaico dell’offerta territoriale	“	4
2. Le reti della partecipazione	“	5
2.1. Molte, chiare e subito. il valore della comunicazione immediata	“	5
2.2. Quale democrazia elettronica per quale pubblico	“	8
2.3. Equivoci e ritardi. E la qualità rimane lusso di pochi	“	10
3. Il rating delle città digitali	“	12

1. LE RETI DEI SERVIZI ON LINE

1.1. Tornare alla città digitale: servizi on line integrati per il territorio

L'e-government nel 2006 è ancora connotato da **contraddizioni** che diventano più stridenti tanto più maturano la qualità dei progetti e l'interesse del pubblico a cui sono rivolti. La prima contraddizione è tra l'impegno profuso da parte delle Pa locali nella realizzazione di servizi on line e la loro reale offerta per molti versi ancora sporadica e "sperimentale". La seconda contraddizione, che riguarda gli utenti, vede da un lato forti aspettative e largo consenso accordato all'uso di Internet nel rapporto con la Pa e, dall'altro, una risposta tuttora debole nel momento concreto della fruizione di servizi transattivi.

Tuttavia nel complesso, rispetto ad alcuni anni fa, cittadini e imprese in Italia si trovano di fronte ad una **disponibilità di prestazioni telematiche più ampia e via via più integrata**. Ma se agli albori dell'era telematica l'azione della pubblica amministrazione locale in tale direzione era l'unica veramente incisiva, oggi questo primato è condiviso con altri operatori pubblici o privati. Molti sono i soggetti che in modo più o meno congiunto sono ormai capaci ed interessati ad offrire servizi on line. L'innovazione sul territorio oggi è un processo policefalo che non può essere ridotto né agli strumenti di volta in volta attivati né ai processi di un solo soggetto attivatore. La sua **efficacia aumenta in modo significativo quando tutti gli attori sono mutuamente in relazione e i progetti investono l'intero ambito territoriale**. Il valore della rete, fatta di mutue connessioni legittimanti, segnala il pregio delle migliori iniziative. La stessa nuova direttiva sui servizi on line pubblicata nel Luglio 2005 dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, invitando ad avere un approccio multicanale in relazione alle esigenze dell'utenza, indica la strada dell'integrazione come soluzione realmente efficace in funzione della semplificazione e del progresso dei servizi on line.

Per chi si occupa di analisi di servizi telematici questo significa tornare ad avere una **visione ampia della città digitale**, non ridotta ai piani della

pubblica amministrazione ma disposta ad accogliere qualsiasi sforzo, in termini di progetti, azioni e cambiamenti, prodotti dai diversi soggetti sul territorio. Un utilizzo innovativo delle Ict, volto a produrre nuovi valori d'uso e nuovi modi di rapportarsi in un contesto locale, produce una **città connessa**, in grado di offrire **servizi** e sviluppare **relazioni a distanza**. Quanto più è ampia la sua capacità connettiva, l'offerta di servizi e la relazionalità, tanto più la sua azione innovatrice risulta efficace.

Una tale visione porta a spostare il baricentro dell'analisi dei siti istituzionali dalla sola dimensione dell'**e-government** al più ampio alveo dell'**e-governance**, ovvero guardare ai siti istituzionali come alla parte di un "tutto" più complesso. Regioni ed enti locali sono chiamati a reinventare il governo della cosa pubblica alla luce della disponibilità di nuove tecnologie, ma al tempo stesso si trovano ad essere attori protagonisti in uno scenario complicato che richiede capacità di relazione, propensione alla collaborazione e azioni di stimolo al cambiamento organizzativo.

Una maggiore partecipazione e integrazione, sia sul piano dei servizi a cittadini e imprese, sia sul piano della e-democracy, potrebbe trasformare significativamente la qualità degli attuali progetti e contribuire a rendere più pervasivo ed effettivo il contributo delle iniziative di governo elettronico.

1.2. I servizi on line: un'evoluzione da compiere?

Comuni capoluogo e regioni sono gli enti che più degli altri forniscono informazioni in modo completo su tutti gli ambiti di servizio. Il 36,9% dei comuni capoluogo copre ogni settore di possibile interesse del cittadino con contenuti di livello almeno informativo.

Guardando al grado di interattività dei servizi offerti, in generale, sui siti istituzionali italiani, attualmente sono ancora i servizi informativi e accompagnati da modulistica on line (i primi due livelli di servizio) i più disponibili. I servizi transattivi più diffusi sono quelli sul tema dell'imposizione fiscale: il 23,3% dei comuni capoluogo e il 5,5% dei comuni più piccoli rende possibile il pagamento delle imposte on line (tav. 3).

Il monitoraggio sui servizi dei comuni capoluogo italiani definiti "prioritari" dal MIT mostra che i maggiori sforzi si stanno facendo per consentire di risolvere on line le questioni legate al pagamento delle tasse, delle contravvenzioni, dei servizi comunali, al cambio di residenza/domicilio.

Tav. 3 - Presenza di servizi on line al cittadino e alle imprese. Transazioni.

Imposizione fiscale	23,3% dei comuni capoluogo 5,5% dei comuni con più di 40.000 ab ab 5,5 % dei comuni con più di 5.000 ab
Trasporti pubblici e mobilità	5 regioni su 20, 7,7% dei comuni capoluogo
Sanità	5 regioni su 20
E-procurement	3 regioni su 20, 7,8% delle province, 15% dei comuni capoluogo
Servizi culturali	13,6% dei comuni capoluogo, 4,4% dei comuni con più di 40.000 ab
Autocertificazione	8,7% dei comuni capoluogo
Formazione professionale	3 regioni su 20, 2% delle province
Sistema del lavoro locale	2 regioni su 20, 2,9% delle province

Fonte: Rur-Censis, 2006

1.3. La città digitale come rete degli attori

I servizi on line sono il cuore della telematica territoriale. Da questo punto di vista tornare alla città digitale significa considerare che la pubblica amministrazione non è il solo ente preposto all'erogazione di servizi telematici. I siti istituzionali di regioni ed enti locali sono stati pionieri e spesso, con sperimentazioni e iniziative, il motore di attivazione per altri soggetti, come ad esempio le *public utilities* che hanno agito autonomamente rendendo interattivi e funzionali i propri siti, o realizzato progetti in collaborazione con le amministrazioni.

1.4. Il mosaico dell'offerta territoriale

I servizi cercati on line e sul territorio possono essere i più svariati, per cui una città connessa con istituzioni, autonomie locali e funzionali capaci di offrire servizi non esaurisce la domanda di cittadini ed utenti della città, non esaurisce dunque il concetto di città digitale. La domanda posta alla città è variegata, legata ad esempio all'offerta culturale e alla ricettività turistica, le quali non necessariamente devono essere veicolate dal sito istituzionale. Esistono moltissimi siti che offrono informazioni specializzate e settoriali su tutti gli ambiti di "consumo" della città. Se i motori di ricerca, usati dalla quasi totalità dei navigatori, sono efficaci nel presentare copiose pagine di risultati, si pone indubbiamente il problema della credibilità delle informazioni contenute e della difficoltà di orientarsi all'interno di tale vasta offerta. Per questo sono spesso utili i **portali territoriali**, frutto della collaborazione di più enti istituzionali e privati che presentano il territorio sotto vari aspetti, diventando importanti strumenti di marketing turistico. Questi portali rappresentano un'utile soluzione all'orientamento nei servizi di una città o di un territorio. Portali i cui contenuti sono riferiti al territorio e prodotti dalla cooperazione tra più enti sul territorio danno ai contenuti un carattere di affidabilità. Siti istituzionali che aderiscono o promuovono portali territoriali sono presenti 10 in regioni italiane, nel 25,5% nelle province e nel 21,6% dei comuni capoluogo. Il 30,4% dei comuni non capoluogo trova in questi portali uno spazio per costruire reti più ampie, soprattutto con altri comuni: il 72,5% dedica spazio on line a sezioni dedicate ad altri comuni o alla presentazione di progetti di cooperazione.

2. LE RETI DELLA PARTECIPAZIONE

2.1. Molte, chiare e subito. il valore della comunicazione immediata

Publicano comunicati stampa l'85,4% dei comuni capoluogo, l'84,3% delle province, 19 regioni su 20. Vengono aggiornati quotidianamente quasi tutti i siti regionali e più del 60% dei siti di province e comuni capoluogo. Meno sollecito l'aggiornamento dei siti di comuni non capoluogo.

L'**immediatezza del contatto** con l'amministrazione è favorita dalla presentazione in home page di un numero telefonico (in più del 40% degli enti) e dalla possibilità di invio di messaggi e richieste tramite form on line: persino per i comuni non capoluogo ben più della metà dei siti consente una forma di relazione istantanea con l'amministrazione accessibile dai primi secondi di navigazione.

La buona pratica di pubblicare FAQ (*Frequently Asked Questions*) riassuntive delle domande degli utenti nasce per agevolare la **prontezza di risposta**. Si tratta inoltre di uno strumento utile per l'amministrazione che riduce così lo sforzo di risposta alle domande principali che pervengono. Le FAQ sono nelle home page di 12 regioni, e in più del 20% di siti provinciali e delle città capoluogo.

La presenza di un elenco dei servizi disponibili on line, raccomandato peraltro dalla direttiva del MIT sui servizi on line, facilita **la ricerca di quanto è possibile "fare" on line**, prima di avventurarsi nella navigazione e nel browsing delle pagine. E' evidente come sia particolare l'attenzione in questo senso dei comuni capoluogo, che lo predispongono nel 43,7% dei casi.

Chi siamo. E come vi raggiungiamo. La potenzialità degli sportelli elettronici

Non sorprende oramai la presenza di informazioni puntuali e complete sulle strutture amministrative (tab. 10). Rispetto agli anni passati l'informazione si è ulteriormente articolata. In particolare, maggiore attenzione è dedicata a **chiarire ai cittadini obiettivi e competenze dei diversi uffici amministrativi** in modo da facilitarli nell'orientamento circa l'ambito più adatto a cui rivolgersi. Se prima era solo intorno al 40% la percentuale di province e comuni capoluogo che dedicavano spazio alla descrizione approfondita delle competenze e finalità delle strutture amministrative, oggi questa percentuale supera abbondantemente il 70%, mentre raggiunge quasi il 50% nei comuni con più di 40.000 abitanti e quasi il 38,8% negli altri comuni analizzati.

Tab. 10 - Presentazione della struttura amministrativa dell'ente istituzionale. Confronto dati 2002-2004 (v.a. e val. %)

	Regioni		Province		Comuni capoluogo		Altri comuni (più di 40.000 ab)		Altri comuni (5.000-40.000 ab)	
	v.a.		val. %		val. %		val. %			
	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006
Informazioni sulla struttura amministrativa istituzionale dell'ente	20	20	91,2	97,1	89,3	95,1	-	86,8	-	90,3
Indicazione responsabili (persone fisiche) degli uffici-settori	20	18	84,3	84,3	68,0	72,8	-	59,3	-	69,1
Indicazioni sull'ubicazione fisica degli uffici-settori	15	16	80,4	75,5	74,8	76,7	-	59,3	-	52,1
Presenza di forma di contatto verso responsabili uffici-settori (fax-telefono)	18	19	84,3	89,2	80,6	85,4	-	73,6	-	77,6

Fonte: Rur-Censis, 2006

L'invito all'utilizzo delle e-mail nelle comunicazioni interne della Pa, contenuto nella direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 27 novembre 2003, ha avuto come effetto una maggiore diffusione anche verso l'esterno degli indirizzi e-mail amministrativi e politici. Superando una resistenza ancora presente in passato, più del 70% nei comuni capoluogo diffonde indirizzi e-mail del personale amministrativo, come quasi l'80% delle province e l'85% delle regioni.

Oltre il 70% delle regioni vedono la presenza dell'**Urp on line**, sebbene ancora nella metà dei casi limitata ad una sola pagina informativa. Quasi sempre il link è raggiungibile dalla home page. La situazione peggiora negli altri enti (tab. 12).

A fronte di una intensificazione delle informazioni e delle modalità di contatto, la capacità comunicativa della Pa on line resta limitata.

Le indagini confermano come all'utente dei servizi della Pa interessi principalmente che esistano più possibilità di contatto a distanza, a prescindere dal mezzo che poi utilizzeranno (tab. 13).

Internet è solo uno degli strumenti per contattare più facilmente l'amministrazione. Nei servizi on line attualmente veicolati dai siti Internet istituzionali cresce ma non "sfonda" la **multicanalità**, ovvero la riproposizione di un medesimo servizio a distanza su più strumenti o la diffusione delle informazioni attraverso più canali.

Tab. 12 - Livello di interattività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) on line (val. % sul totale degli Urp on line)

	Regioni	Province	Comuni capoluogo	Altri comuni (più di 40.000 ab)	Altri comuni (5.000-40.000 ab)
	v.a.	val. %	val. %	val. %	val. %
Livello massimo di interattività degli Urp on line					
<i>solo informazioni</i>	45,0	44,1	43,7	45,1	27,3
<i>interazione one way</i>	45,0	27,5	25,2	7,7	6,1
<i>interazione two way</i>	-	-	3,9	-	0,6
<i>transazione completa</i>	5,0	1,0	1,0	-	1,2

Fonte: Rur-Censis, 2006

Tab. 13 - Opinione sulla strategia utile a rendere più facile l'accesso alla PA (val. % sul totale della popolazione di oltre 18 anni)

	2004	2005
Maggior numero sportelli sul territorio e orari prolungati	51,0	46,7
Maggiore disponibilità di servizi e operatori al telefono	18,7	25,7
Disponibilità di informazioni e servizi tramite Internet	16,2	13,2
Disponibilità di informazioni e servizi tramite TV	14,1	14,4

Fonte: Censis, 2005

2.2. Quale democrazia elettronica per quale pubblico

La comunicazione di tipo politico sui siti della Pa italiana trova come già in passato ampio spazio. C'è una crescita anche nella tendenza ad aggiornare e rendere trasparente **l'attività quotidiana dei vertici politici**: sono 17 le

regioni che pubblicano le delibere di giunta (tab.16), 15 delle quali le pubblicano in versione integrale (erano 13 nella precedente rilevazione). Delibere di giunta sono presenti integralmente nel 35,2% dei siti provinciali (che comunque danno informazioni in diversa misura delle delibere in oltre il 60% dei casi). Anche per i comuni capoluogo, è di oltre il 60% la pubblicazione delle delibere, quasi il 40% pubblicate interamente, la maggior parte delle volte è presente un motore di ricerca che facilita la consultazione.

Tab.16 - Pubblicazione delle delibere di giunta sui siti istituzionali (v.a. e val. %)

	Regioni	Province	Comuni capoluogo	Altri comuni (più di 40.000 ab)	Altri comuni (5.000-40.000 ab)
	v.a.	val. %	val. %	val. %	val. %
Pubblicazione delle delibere di Giunta	17	60,6	61,2	55,0	46,6
<i>Solo titolo</i>	2	12,7	14,6	19,8	12,1
<i>Abstract</i>	-	12,7	6,8	9,9	3,6
<i>Intera delibera</i>	9	17,6	15,5	11,0	19,4
<i>Intera delibera con motore di ricerca</i>	6	17,6	24,3	14,3	11,5

Fonte: Rur-Censis, 2006

Sono presenti in modo diffuso informazioni circa il vertice politico dell'ente, anche in forma personalizzata, con indicazioni biografiche (sono più restii a pubblicarle i comuni) e possibilità di contatto. Per quanto riguarda gli altri aspetti informativi, si diffonde maggiormente, specie tra i comuni dove raggiunge il 65%, la presenza sui siti web di spazi dedicati alla presentazione dei dati elettorali.

Aumenta la tendenza a richiedere la registrazione dell'utente al sito, presente ormai nel 55% dei siti regionali, nel 21,5% dei siti provinciali e nel 31% dei siti comunali (tab. 18). L'iscrizione sembra però funzionale più a fruire di informazioni e servizi on line puntuali che alla creazione di spazi di community.

Si riducono gli spazi di discussione on line, che ancora non riescono ad ottenere successo se non legati a specifici temi istituzionali. Se la creazione di una comunità on line non è una delle principali preoccupazioni per chi gestisce i siti web, tuttavia cominciano ad affermarsi forme di Crm (*Citizen Relationship Management*) per ottenere feedback utili al miglioramento dei servizi: 14 regioni su 20 e più del 50% di province e comuni capoluogo utilizzano strumenti finalizzati alla raccolta di *consigli, valutazioni e suggerimenti sul sito Internet*.

Non si nota però, neppure in nuce, un nuovo modo di intendere la comunicazione on line che sia possibile definire come **democrazia elettronica** e la progettualità espressa nel corso del 2004 non ha ancora trovato corpo (sono 57 i progetti approvati sui 129 presentati che ora prendono avvio).

Tab. 18 - Presentazione del vertice politico dell'ente istituzionale. Confronto dati 2004-2006 (v.a. e val. %)

	Regioni		Province		Comuni capoluogo		Altri comuni (più di 40.000 ab)		Altri comuni (5.000-40.000 ab)	
	v.a.		val. %		val. %		val. %		Val. %	
	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006
Informazioni sul vertice politico dell'ente	20	20	98,0	97,1	97,1	98,1	n.r.	94,5	n.r.	93,9
Indicazioni biografiche rispetto al vertice politico	16	19	41,2	51,0	36,9	39,8	n.r.	29,7	n.r.	11,5
Presenza di forme di contatto verso il vertice politico (fax-telefono)	17	15	67,6	71,6	64,1	67,0	n.r.	51,6	n.r.	44,2

Fonte: Rur-Censis, 2006

2.3. Equivoci e ritardi. E la qualità rimane lusso di pochi

Nonostante il Codice dell'amministrazione digitale abbia ribadito l'importanza dell'**accessibilità**, già materia di una legge del 2004, i siti non sono tuttavia ancora accessibili nella maggior parte dei casi. Lo sono i siti di

13 regioni su 20 e più del 30% di province e comuni capoluogo. La mancanza di potere sanzionatorio ed il ritardo nella pubblicazione dei regolamenti hanno fatto sì che la situazione non abbia subito un rapido mutamento nella sua prima fase di applicazione. Gli enti che non hanno ancora un sito accessibile tendono, persino in misura minore rispetto agli altri, a rendere disponibili siti alternativi accessibili che possano fornire una provvisoria soluzione. Parte dei siti si fregia di marchi di qualità nonostante il mancato superamento del test di qualità più importante.

L'**usabilità** è danneggiata da scelte talvolta stilistiche (non rendere visibili i link attivi o visitati), da rigidità delle impaginazioni (mancata possibilità di ridimensionare i caratteri di schermo o la pagina nella sua interezza) o da difficoltà nel gestire la complessità (menu eccessivamente lunghi) .

Per quel che riguarda il **download dei documenti** cominciano ad essere presenti siti che pubblicano documenti in formato non proprietario (24,3% dei comuni capoluogo, 4 regioni su 20) accanto a quelli in formato proprietario.

A rendere usabile la navigazione all'interno del sito giocano a favore i sistemi di profilazione dell'utente, dai più semplici, basati su macro-categorie di utenza, fino ai più articolati. La profilazione viene praticata soprattutto dai comuni capoluogo: è qui che si sono affermati maggiormente i percorsi di navigazione ad **eventi della vita** (presenti complessivamente nel 29,1% dei comuni) o per tipologie di utenza .

Dal punto di vista tecnico le prestazioni dei siti tendono a peggiorare, per la pesantezza delle pagine e la conseguente maggiore lentezza di caricamento. Elevato il numero di siti che risultano lenti al caricamento con connessione analogica, in particolare siti provinciali ma anche di comuni. Tale situazione danneggia il 41,3% degli utenti che, da casa, ancora si collega con la linea commutata.

Cresce, a discapito del software proprietario windows, l'utilizzo di software open source per la pubblicazione dei siti. Per la prima volta, nei comuni capoluogo, l'utilizzo di sistema operativo open source (nella maggior parte dei casi si tratta di Linux) supera il 50%.

3. IL RATING DELLE CITTÀ DIGITALI

Come ogni anno, l'indagine sulle Città Digitali in Italia presenta il rating dei siti istituzionali analizzati. La classifica è stilata a partire dai punteggi ottenuti sulle diverse dimensioni di analisi da ciascuno dei siti web. Incide sul punteggio finale di rating anche un valore detto di "stabilità" che premia i siti che negli anni hanno mantenuto posizioni elevate all'interno della classifica. Di seguito vengono presentati i risultati dei migliori siti della Pa locale, ambito per ambito dal 1999 al 2006.

Tab. 27 - Rating dei siti istituzionali delle regioni italiane

Posizione rating			Valore indice sintetico			Valore indice settoriale			
2006	2004	Ente	2006	Contenuti istituzionali	Qualità dei servizi	Usabilità e accessibilità	Cooperazioni e relazionalità	Marketing territoriale	Qualità tecnologica
1	1	Liguria	87	90	75	89	67	100	75
2	2	Emilia Romagna	82	82	63	72	91	81	75
3	3	Piemonte	74	78	54	71	57	80	80
3	5	Toscana	74	77	53	49	88	67	85
4	4	Lombardia	68	64	52	73	75	47	75
5	6	Lazio	67	72	46	51	75	64	82
6	14	Campania	66	73	42	77	77	67	61
7	8	Umbria	63	64	41	79	57	67	56
8	8	Friuli Venezia Giulia	62	78	51	45	46	64	67
9	9	Valle D'Aosta	61	65	33	64	59	64	69
10	14	Puglia	60	72	35	70	77	54	41
10	12	Basilicata	60	79	39	49	68	54	61
11	9	Sicilia	58	78	36	68	34	62	61
11	7	Veneto	58	67	41	74	29	52	74
12	10	Marche	57	67	57	53	39	64	49
13	15	Calabria	52	74	34	64	51	38	51
14	11	Abruzzo	50	59	34	48	21	57	71
14	13	Sardegna	50	73	35	65	24	16	75
15	14	Molise	43	60	25	67	13	32	52
16	16	Trentino*	39	65	17	33	30	26	64

* La Regione risente della diversità istituzionale con le altre regioni. Le Province Autonome di Trento e Bolzano sono state ricomprese nell'elenco degli enti provinciali.

Fonte: Rur-Censis, 2006

Tab. 28 - Rating dei siti istituzionali delle province italiane

Posizione rating			Valore indice sintetico	Valore indice settoriale					
2006	2004	Ente	2006	Contenuti istituzionali	Qualità dei servizi	Usabilità e accessibilità	Cooperazioni e relazionalità	Marketing territoriale	Qualità tecnologica
1	3	Bologna	77	81	50	79	77	78	72
2	1	Milano	75	87	49	73	86	69	64
3	5	Bergamo	74	74	56	85	74	67	64
4	4	Ferrara	73	72	49	85	59	78	69
5	11	Bolzano	71	72	44	79	57	76	76
6	14	Macerata	69	56	40	77	77	74	69
6	4	Parma	69	71	46	62	77	67	65
7	6	Firenze	68	71	53	78	45	78	60
8	11	Grosseto	67	66	48	74	59	59	72
8	21	Perugia	67	73	43	73	89	53	61
8	2	Trento	67	80	54	64	63	54	67
9	6	Arezzo	66	75	46	84	74	42	64
9	3	Brescia	66	71	52	47	76	64	72
9	16	Massa-Carrara	66	74	46	69	74	67	64
10	11	Piacenza	64	63	45	51	56	80	67
10	15	Venezia	64	70	44	60	77	52	56
11	2	Mantova	63	70	43	50	61	57	69
11	2	Modena	63	65	51	57	61	62	55
11	2	Torino	63	68	46	58	53	61	67
12	8	Lodi	62	77	26	71	47	64	62
12	4	Padova	62	44	29	74	56	67	76
12	13	Trapani	62	62	44	50	44	75	88
13	4	Cuneo	61	49	40	90	45	62	69
14	22	Crotone	60	80	38	88	58	47	51
14	8	Roma	60	67	48	74	44	43	64
15	10	Rimini	59	60	36	47	31	67	87
16	18	Catania	58	57	34	81	42	58	65
16	8	Cremona	58	70	29	54	74	37	61
16	14	Genova	58	56	34	54	52	63	62
16	8	Lucca	58	66	40	46	49	59	62
16	15	Pesaro e Urbino	58	59	34	43	61	57	68
17	24	Chieti	57	71	26	53	58	54	80
17	13	Forli'	57	70	33	70	27	62	66
18	12	Alessandria	56	60	40	45	61	46	69
18	16	Pisa	56	63	31	53	56	62	56
18	15	Prato	56	60	38	55	53	48	67
19	15	Pistoia	55	71	49	55	44	33	65
19	14	Siena	55	70	41	59	31	54	54
19	7	Varese	55	61	46	40	28	62	72
20	11	Biella	54	70	35	48	39	38	82
20	24	Ragusa	54	59	28	61	15	74	79
20	25	Rieti	54	55	28	59	74	42	67
20	17	Vicenza	54	42	33	73	34	54	76

(segue tab. 28)

Posizione rating			Valore indice sintetico	Valore indice settoriale					
2006	2004	Ente	2006	Contenuti istituzionali	Qualità dei servizi	Usabilità e accessibilità	Cooperazioni e relazionalità	Marketing territoriale	Qualità tecnologica
21	32	Latina	53	63	30	68	58	26	72
21	23	Pordenone	53	69	40	38	77	26	58
21	20	Trieste	53	50	34	58	42	47	74
22	12	Ancona	52	44	30	33	69	62	61
22	17	Ascoli Piceno	52	68	30	42	60	41	51
22	16	Lecco	52	64	33	44	16	58	74
22	19	Novara	52	57	34	20	65	62	64
23	10	Asti	51	41	35	39	27	75	66
23	24	Brindisi	51	62	23	37	60	52	60
23	18	Lecce	51	40	35	53	63	26	64
23	15	Savona	51	66	37	58	44	32	60
23	22	Treviso	51	63	36	41	47	66	54
23	21	Udine	51	52	36	69	15	53	68
24	22	Agrigento	50	55	31	75	58	27	55
24	22	Belluno	50	47	23	47	59	62	65
24	17	Catanzaro	50	32	22	59	67	38	71
24	18	Ravenna	50	61	45	39	16	54	60
24	14	Rovigo	50	53	30	52	59	64	46
24	17	Salerno	50	58	36	47	44	46	56
24	13	Vercelli	50	52	31	55	46	43	61
24	15	Viterbo	50	47	38	48	47	46	61
25	19	Campobasso	49	62	22	51	34	42	72
25	18	Napoli	49	48	41	46	16	64	52
25	23	Nuoro	49	60	12	41	63	32	74
25	17	Sondrio	49	27	27	80	16	46	85
26	20	Livorno	48	58	36	40	51	21	72
26	9	Reggio nell'Emilia	48	50	58	53	6	42	68
26	14	Teramo	48	52	32	73	34	26	72
27	27	Imperia	47	70	17	53	56	32	52
27	10	Pescara	47	59	22	44	58	32	58
27	14	Verona	47	52	35	52	19	57	55
28	31	Bari	46	57	21	50	40	37	72
29	25	Cagliari	45	37	24	69	49	11	69
29	17	Cosenza	45	47	25	47	47	43	52
29	18	L'Aquila	45	56	28	36	34	43	61
29	36	Taranto	45	56	12	80	24	42	53
30	23	Frosinone	44	65	29	38	52	26	52
30	26	Gorizia	44	60	28	49	36	11	67
30	29	Messina	44	62	21	57	4	32	89
30	34	Reggio di Calabria	44	56	20	50	49	36	53
30	21	Terni	44	50	31	49	22	57	54
31	29	Matera	43	46	32	48	51	21	64
31	26	Potenza	43	51	30	79	41	5	54

(segue tab. 28)

Posizione rating			Valore indice sintetico	Valore indice settoriale					
2006	2004	Ente	2006	Contenuti istituzionali	Qualità dei servizi	Usabilità e accessibilità	Cooperazioni e relazionalità	Marketing territoriale	Qualità tecnologica
32	25	Palermo	42	56	24	34	10	46	69
33	28	Foggia	41	64	18	28	27	43	56
34	26	La Spezia	40	57	28	48	27	26	54
35	24	Caserta	39	34	15	59	36	11	76
35	18	Como	39	42	25	44	10	54	60
35	28	Enna	39	42	13	32	26	26	94
35	30	Siracusa	39	58	28	30	6	46	66
36	28	Caltanissetta	38	69	28	36	18	26	49
36	18	Verbano-Cusio-Ossola	38	35	20	42	6	43	74
37	26	Benevento	36	41	16	46	34	37	42
37	22	Pavia	36	38	24	46	6	37	66
38	35	Vibo Valentia	35	36	20	63	15	43	35
39	38	Sassari	34	22	20	45	33	5	78
40	33	Avellino	33	37	10	51	22	21	56
41	22	Isernia	32	43	19	44	6	16	66
42	37	Oristano	31	27	10	49	6	26	66

Tab. 29 - Rating dei siti istituzionali dei comuni capoluogo italiani

Posizione rating			Valore indice sintetico			Valore indice settoriale			
2006	2004	Ente	2006	Contenuti istituzionali	Qualità dei servizi	Usabilità e accessibilità	Cooperazioni e relazionalità	Marketing territoriale	Qualità tecnologica
1	3	Bologna	84	90	68	77	94	73	76
2	1	Torino	83	88	75	74	89	80	68
3	9	Prato	81	88	73	86	81	62	75
4	9	Genova	80	72	66	80	77	73	86
5	3	Modena	78	85	64	84	67	73	71
6	5	Roma	74	78	71	69	61	67	72
7	6	Milano	73	69	63	70	56	68	89
7	7	Venezia	73	85	59	65	70	64	68
8	4	Como	72	74	53	62	72	75	55
8	10	Cremona	72	66	49	77	63	73	81
8	2	Firenze	72	78	69	51	67	80	62
8	15	Reggio Nell'Emilia	72	74	58	82	68	62	66
9	12	Siena	71	51	60	75	76	62	80
10	11	Pavia	70	70	51	73	59	64	78
10	9	Piacenza	70	73	50	71	65	61	76
11	23	Vicenza	69	67	45	90	66	54	80
12	6	Pisa	68	71	60	69	66	57	62
13	27	Macerata	67	87	41	89	63	59	49
13	17	Verona	67	73	73	76	27	69	74
14	14	Ferrara	66	70	45	65	66	59	64
14	17	Padova	66	61	55	81	54	53	66
15	8	Ravenna	65	69	55	72	40	63	65
16	15	Asti	64	57	50	75	66	57	65
16	28	Lucca	64	70	57	72	44	59	56
16	17	Mantova	64	69	52	65	54	47	75
16	18	Perugia	64	75	46	57	66	59	58
16	16	Udine	64	59	53	74	49	48	78
16	13	Viterbo	64	74	48	51	79	64	54
17	19	Ancona	63	68	62	70	36	54	66
17	12	Livorno	63	57	61	53	45	67	68
18	14	Brescia	61	59	43	78	54	54	55
19	19	Bolzano	60	67	53	76	31	33	76
19	13	Forli'	60	68	55	68	53	40	67
19	29	Parma	60	60	56	63	52	57	61
20	19	Pordenone	59	72	45	65	61	21	75
21	17	Alessandria	58	80	34	54	61	43	60
21	23	Bergamo	58	64	55	39	81	49	51
21	25	Catania	58	67	58	75	66	54	59
21	16	Pesaro E Urbino	58	59	58	61	20	62	62
21	26	Pistoia	58	83	46	49	31	52	78
22	18	Napoli	57	52	52	53	47	62	66
22	26	Nuoro	57	43	31	54	69	69	66
22	38	Ragusa	57	62	36	59	54	67	62
22	20	Trento	57	83	42	61	49	35	58
23	14	Arezzo	56	67	45	75	26	43	67
23	28	Gorizia	56	49	41	68	36	48	82
23	29	Lodi	56	57	44	74	47	38	78
24	31	Belluno	54	66	50	35	41	58	64
24	26	Rovigo	54	64	47	30	44	48	75
24	30	Trieste	54	63	45	65	31	64	44
25	19	Palermo	52	70	38	43	27	67	54
26	31	Avellino	51	35	29	73	58	32	66

(segue tab. 29)

Posizione rating			Valore indice sintetico			Valore indice settoriale			
2006	2004	Ente	2006	Contenuti istituzionali	Qualità dei servizi	Usabilità e accessibilità	Cooperazioni e relazionalità	Marketing territoriale	Qualità tecnologica
26	34	Cosenza	51	37	36	68	47	54	51
26	21	Massa-Carrara	51	52	45	39	31	42	86
26	25	Novara	51	60	36	47	31	48	73
26	22	Treviso	51	53	45	73	16	38	69
27	37	Lecco	50	60	41	64	26	26	85
27	34	Salerno	50	47	36	66	36	57	58
28	38	Cagliari	49	79	39	59	39	19	59
28	25	Grosseto	49	66	45	51	33	16	69
28	17	Rimini	49	51	50	51	36	31	64
28	40	Savona	49	57	38	75	16	52	59
29	27	Caserta	48	63	33	47	26	29	80
29	30	Cuneo	48	54	47	35	49	32	60
29	17	Reggio Di Calabria	48	62	40	51	44	33	45
30	34	Imperia	47	58	35	61	26	31	72
30	17	La Spezia	47	56	43	39	24	52	60
30	31	L'Aquila	47	44	35	71	27	41	66
30	33	Lecce	47	63	17	64	54	11	73
30	32	Messina	47	60	32	27	36	54	58
30	25	Sassari	47	50	41	67	6	46	59
30	41	Siracusa	47	54	36	42	51	48	51
30	45	Vibo Valentia	47	38	41	63	43	43	56
31	33	Agrigento	46	58	30	38	30	54	65
31	25	Biella	46	48	46	38	49	16	67
31	22	Latina	46	56	28	35	58	32	71
31	41	Pescara	46	53	26	56	59	38	46
31	26	Potenza	46	75	40	23	19	43	62
31	15	Terni	46	50	30	49	22	57	54
32	33	Foggia	43	22	15	55	54	33	67
32	35	Matera	43	50	16	33	76	21	60
33	30	Ascoli Piceno	42	49	35	30	29	52	56
33	37	Taranto	42	38	20	29	44	57	67
33	24	Trapani	42	53	38	42	16	46	59
34	36	Bari	41	53	21	46	41	33	52
34	37	Rieti	41	41	24	36	49	38	59
34	37	Verbano-Cusio-Ossola	41	40	41	31	11	57	66
35	31	Vercelli	40	46	32	29	49	22	62
36	30	Benevento	39	37	12	46	41	43	54
36	44	Frosinone	39	57	41	37	6	37	56
37	36	Caltanissetta	38	61	29	46	4	21	68
37	23	Campobasso	38	63	24	29	24	21	56
37	42	Crotone	38	51	13	34	16	48	68
38	26	Aosta	36	18	24	35	4	41	84
38	23	Varese	36	60	48	38	31	21	64
39	44	Chieti	35	29	29	35	15	54	47
40	45	Catanzaro	34	20	20	46	6	43	69
40	32	Sondrio	34	30	24	45	4	33	66
40	37	Teramo	34	30	17	34	4	43	72
41	41	Isernia	33	34	27	46	15	26	53
42	43	Enna	30	47	11	33	4	37	48
43	39	Oristano	28	35	11	44	4	22	53
44	46	Brindisi	17	6	14	21	11	0	51

Tab. 30 - Rating dei siti istituzionali dei comuni non capoluogo italiani con più di 40.000 abitanti

Posizione rating	Ente	Provincia	Valore indice sintetico			Valore indice settoriale			
			2006	Contenuti istituzionali	Qualità dei servizi	Usabilità e accessibilità	Cooperazioni e relazionalità	Marketing territoriale	Qualità tecnologica
1	Sesto San Giovanni	Milano	67	85	46	60	99	69	42
2	Empoli	Firenze	63	66	49	61	76	62	62
3	Senigallia	Ancona	61	78	39	66	85	57	45
4	Carpi	Modena	61	58	63	71	49	79	48
5	Carrara	Massa							
5	Carrara	Carrara	60	75	32	84	69	54	48
6	Scandicci	Firenze	56	44	38	69	78	59	48
7	Rho	Milano	56	77	41	45	79	37	57
8	Vigevano	Pavia	56	54	44	54	71	62	50
9	Quartu Sant'Elena	Cagliari	56	41	31	57	90	48	66
10	Imola	Bologna	55	57	32	61	51	67	60
11	Pomigliano D'Arco	Napoli	53	58	39	79	53	33	60
12	Settimo Torinese	Torino	53	63	52	48	69	32	55
13	Faenza	Ravenna	53	51	47	41	65	63	52
14	Bassano del Grappa	Vicenza	53	59	47	59	51	52	50
15	Foligno	Perugia	52	51	40	53	58	47	64
16	Monopoli	Bari	52	57	43	37	61	62	50
17	Nocera Inferiore	Salerno	51	57	21	88	57	21	63
18	Bollate	Milano	51	60	34	42	46	48	76
19	Montesilvano	Pescara	51	58	28	76	30	59	53
20	Sesto Fiorentino	Firenze	50	50	52	69	16	59	56
21	Scafati	Salerno	50	51	30	82	32	47	59
22	Cinisello Balsamo	Milano	50	60	30	74	72	16	49
23	Legnano	Milano	49	58	40	62	42	54	42
24	Monza	Milano	49	58	35	36	84	21	61
25	Manfredonia	Foggia	48	22	32	76	53	59	50
26	Paderno Dugnano	Milano	48	65	39	43	51	32	61
27	Rivoli	Torino	48	42	36	43	40	59	69
28	Cesena	Forli-							
28	Cesena	Cesena	47	64	43	52	26	46	52
29	Collegno	Torino	47	43	15	68	69	26	62
30	San benedetto del Tronto	Ascoli Piceno	47	48	36	46	51	43	57
31	Corato	Bari	47	47	31	53	64	32	54
32	Moncalieri	Torino	45	50	48	35	42	43	50
33	Alghero	Sassari	45	61	30	45	68	29	69
33	Olbia	Sassari	45	49	18	42	55	54	49
34	Fano	Pesaro e Urbino	44	55	38	60	7	47	59
35	Barletta	Bari	44	48	34	46	52	33	52
36	Andria	Bari	44	56	34	76	33	42	24
37	Acerra	Napoli	43	42	13	51	69	33	53
38	Viareggio	Lucca	43	41	43	47	44	42	40
39	Aprilia	Latina	41	44	30	34	43	54	44
40	Sassuolo	Modena	41	37	30	42	55	29	54
41	San Remo	Imperia	41	62	22	59	35	16	53
42	Cologno Monzese	Milano	41	49	41	36	21	43	56
43	Battipaglia	Salerno	40	60	26	70	33	16	38
44	Castellammare di Stabia	Napoli	40	48	25	47	33	40	48
45	Bisceglie	Bari	40	31	21	44	35	52	55
46	Torre del Greco	Napoli	40	41	39	58	0	38	61
47	Acireale	Catania	40	33	18	38	33	54	62
48	Ercolano	Napoli	40	44	35	58	3	27	71
49	Mazara del Vallo	Trapani	39	30	15	52	67	38	35
50	Modica	Ragusa	38	33	18	48	24	48	56
51	Alcamo	Trapani	38	40	14	36	57	26	52
52	Tivoli	Roma	37	27	31	41	26	46	54
53	Molfetta	Bari	37	30	27	43	31	37	57
54	San Severo	Foggia	37	34	27	69	5	47	42
55	Portici	Napoli	37	36	29	57	43	16	42

(segue tab. 30)

Posizione rating		Valore indice sintetico			Valore indice settoriale				
2006	Ente	Provincia	2006	Contenuti istituzionali	Qualità dei servizi	Usabilità e accessibilità	Cooperazioni e relazionalità	Marketing territoriale	Qualità tecnologica
56	Marsala	Trapani	37	20	39	41	35	43	41
57	Cerignola	Foggia	37	48	31	33	50	21	36
58	Trani	Bari	37	35	21	56	35	21	52
59	Anzio	Roma	36	44	22	32	24	38	58
60	Misterbianco	Catania	36	43	11	38	31	37	55
61	Marano di Napoli	Napoli	35	44	34	34	41	16	45
62	Fasano	Brindisi	35	40	7	28	22	48	66
63	Aversa	Caserta	35	34	32	30	34	32	49
64	Nichelino	Torino	35	23	28	62	8	26	62
65	Civitavecchia	Roma	35	50	35	38	8	33	45
66	Paternò	Catania	33	34	40	31	4	37	56
67	Lamezia Terme	Catanzaro	33	41	19	39	49	5	47
68	Fiumicino	Roma	32	50	12	43	31	11	45
69	Casoria	Napoli	31	41	13	25	0	42	66
	Giugliano	in							
70	Campania	Napoli	31	25	31	38	13	21	58
71	Bagheria	Palermo	31	19	23	40	17	38	49
72	Busto Arsizio	Varese	31	20	28	51	15	29	43
73	Pozzuoli	Napoli	31	20	24	37	4	41	58
74	Chioggia	Venezia	30	45	26	46	8	16	42
75	Altamura	Bari	30	24	24	44	4	43	41
76	Capannori	Lucca	30	22	18	44	13	33	49
77	Gallarate	Varese	29	38	25	27	5	32	50
78	Vittoria	Ragusa	29	27	16	31	12	36	51
79	Bitonto	Bari	29	33	23	41	4	16	56
80	Licata	Agrigento	28	20	18	46	0	21	63
81	Cava de' Tirreni	Salerno	28	22	11	48	15	16	55
	San Giorgio	a							
82	Cremano	Napoli	27	25	22	59	6	21	30
83	Velletri	Roma	27	31	20	25	4	32	50
		Caltanissetta							
84	Gela	tta	27	31	30	26	0	0	74
85	Sciacca	Agrigento	26	20	15	42	13	17	51
86	Martina Franca	Taranto	25	1	11	40	19	33	48
87	Afragola	Napoli	24	24	17	30	0	5	66
88	Pomezia	Roma	22	27	15	28	9	11	40
	Barcellona Pozzo di								
89	Gotto	Messina	20	19	3	46	0	11	44
	Guidonia								
90	Montecelio	Roma	20	24	11	28	4	5	49

