



SMART
CITY
INDEX



Confrontarsi
per diventare smart

**SMART CULTURE&TRAVEL
REPORT 2014**

con il patrocinio di:



AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE



Associazione Nazionale
Direttori Generali degli Enti
Locali

e con il supporto di:



Posteitaliane



Selex ES

A Finmeccanica Company



SOMMARIO



▶ Introduzione	3
▶ Le aree tematiche dello Smart City Index	4
▶ Smart City Index: Smart Culture & Travel	5
▶ Posizione delle città nei ranking tematici	6
▶ Booking, card e ticketing	8
▶ I nuovi canali	9
▶ Dal web alle app	10
▶ Biblioteche «smart»	11
▶ Verso la capitale europea della cultura 2019	12
▶ Cosa è lo Smart City Index	13
▶ Le aree tematiche e gli indicatori	14
▶ Chi è Between	16

INTRO DU ZIO NE

In Italia il turismo e la cultura hanno un ruolo notoriamente speciale.

Il ruolo che essi possono giocare nel rilancio economico del Paese è stato sottolineato da tempo e da molti soggetti, fino ai recenti Stati Generali della Cultura del novembre 2013.

Web, social networks, «app» e eCommerce possono trasformare il turismo e la cultura e rendere le città italiane più competitive

Il ruolo del digitale per il turismo e la cultura.

Il Piano Strategico «Turismo Italia 2020», pubblicato dal Ministero del Turismo nel gennaio 2013, individua la necessità che il sistema turistico italiano potenzi l'utilizzo delle nuove tecnologie: il web come canale di promozione e di vendita, i social network per segmentare la clientela e legare i propri servizi a communities di turisti, le «app» per fornire servizi in mobilità.

Allo stesso modo il patrimonio culturale, oltre ad essere da traino per l'offerta turistica online, può essere ampiamente valorizzato attraverso le nuove tecnologie: multimedialità, musei virtuali, realtà aumentata, web communities culturali, eCommerce, e così via.

Città più «smart» e più competitive

La competizione tra i territori si gioca anche sulla capacità di intercettare le scelte del turista e i flussi turistici, di tenere «legato» il turista attraverso il web all'esperienza che ha vissuto nella città, di farlo ritornare facilitandogli la prenotazione delle strutture ricettive e la fruizione dell'offerta turistica e culturale della città.

Ogni città deve quindi innovare e diventare più «smart» anche nel turismo e nella cultura.

Tuttavia, questo processo di innovazione non deve essere condotto in modo disomogeneo e poco coordinato, soprattutto in quest'area tematica, dove è assolutamente necessario che i territori facciano sistema tra di loro e con gli altri livelli istituzionali (Province, Regioni, Governo).

LE AREE TEMATICHE DELLO SMART CITY INDEX

LE AREE TEMATICHE GIÀ PRESENTI

BROADBAND

BANDA LARGA
FISSA

BANDA LARGA
MOBILE

SMART HEALTH

SANITÀ
ELETTRONICA

SMART EDUCATION

SCUOLA DIGITALE

SMART MOBILITY

TRASPORTO
PUBBLICO LOCALE

TRASPORTO
PRIVATO

SMART GOVERNMENT

SERVIZI ON-LINE

PAGAMENTI
ELETTRONICI

OPEN DATA

MOBILITÀ ALTERNATIVA

AUTO ELETTRICHE

MOBILITY
SHARING/POOLING

EFFICIENZA ENERGETICA

SMART BUILDING

SMART LIGHTING

RISORSE NATURALI

GESTIONE RIFIUTI

DISPERSIONE
ACQUE

QUALITÀ ARIA

ENERGIE RINNOVABILI

FOTOVOLTAICO

EOLICO

IDROELETTRICO

LA NUOVA AREA TEMATICA

SMART CULTURE&TRAVEL

VIVERE E VISITARE LA CITTÀ

- ▶ Informazioni e prenotazioni di alberghi e ristoranti
- ▶ Informazioni e acquisto biglietti per attrazioni, musei, teatri
- ▶ Pianificazione e personalizzazione del viaggio
- ▶ Servizi bibliotecari smart
- ▶ Social network e App per la cultura ed il turismo
- ▶ Partecipazione a bandi Smart Cities sul tema e ottenimento di finanziamenti UE per il patrimonio culturale

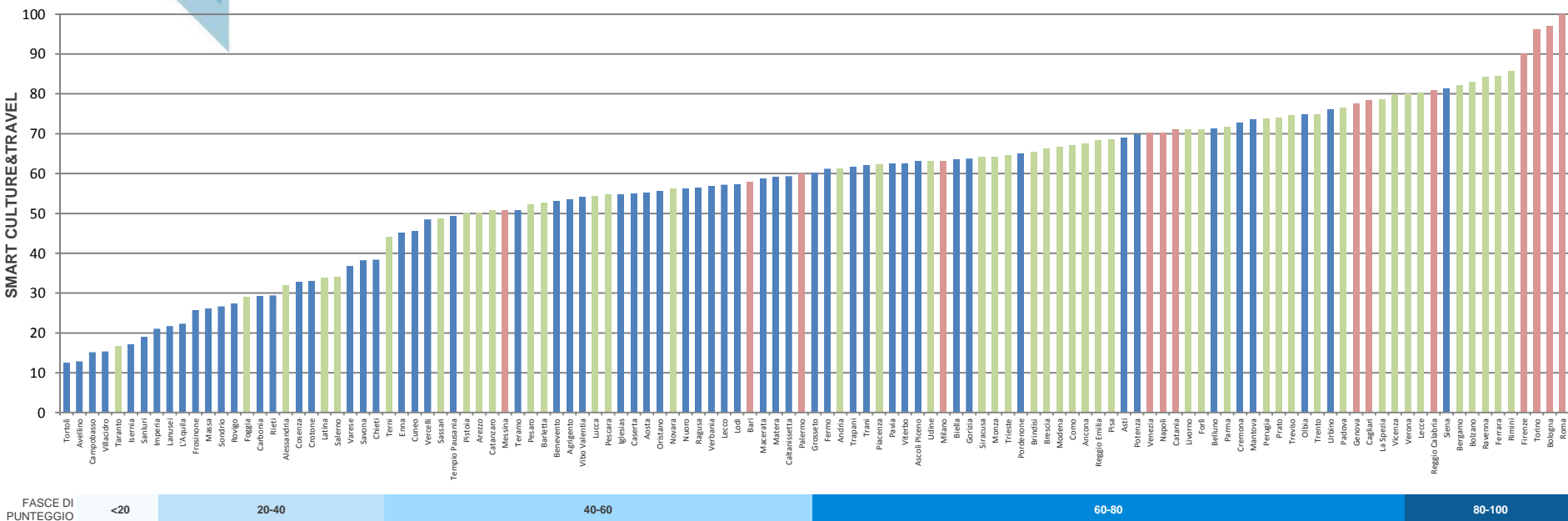
117 COMUNI CAPOLUOGO
(116 + URBINO)



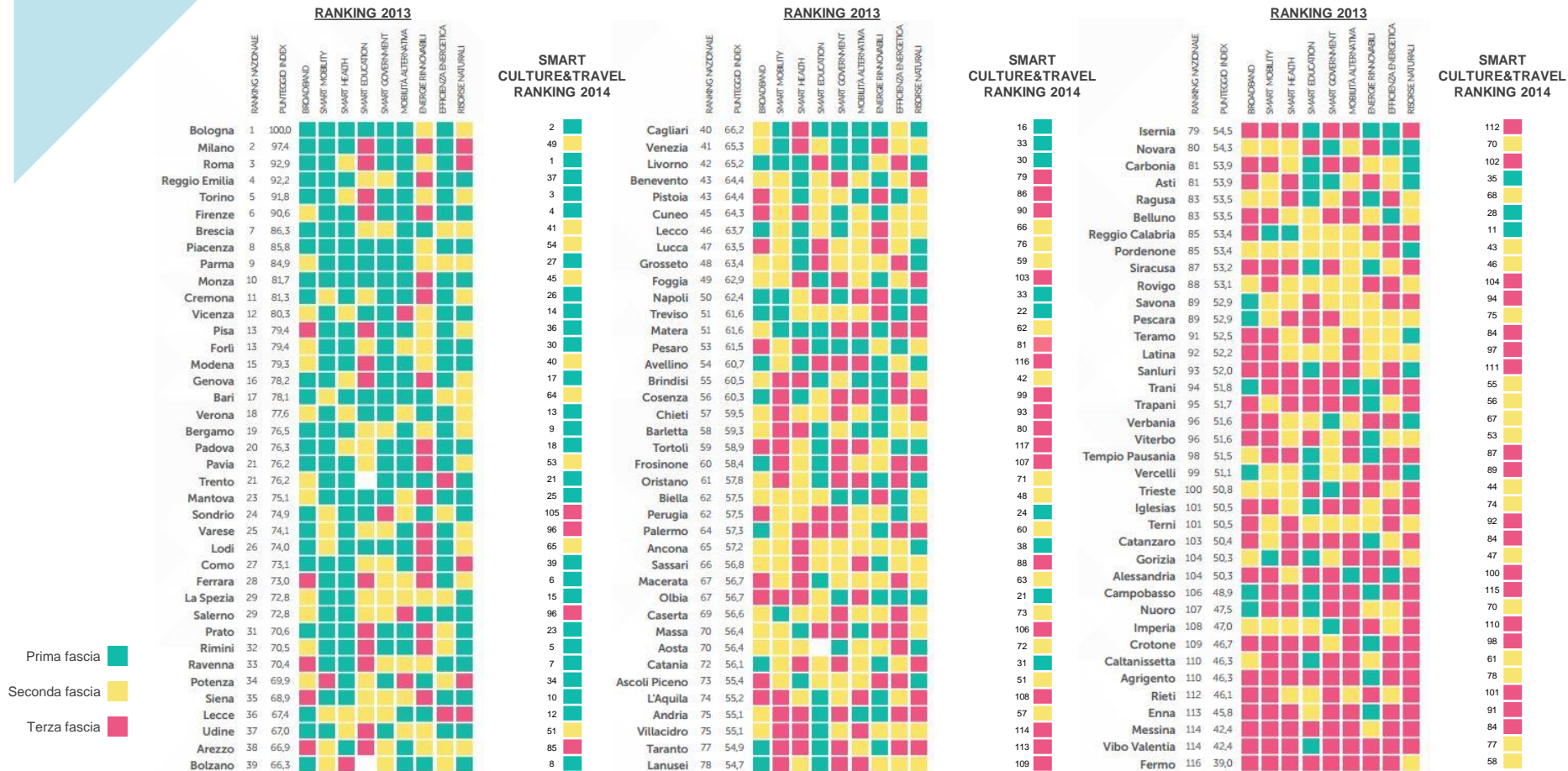
Smart Culture&Travel

RANKING NAZIONALE DELLE 117 CITTÀ CAPOLUOGO

- Città Metropolitane ■
- Città di medie dimensioni ■
- Città di piccole dimensioni ■




POSIZIONE DELLE CITTÀ NEI RANKING TEMATICI



NOTA 1: i colori sono riferiti al ranking di ogni città nella singola area tematica. La prima fascia (verde) si riferisce alle posizioni 1-39 del ranking, la seconda (gialla) alle posizioni 40-78 del ranking e la terza (rossa) alle posizioni 79-116 del ranking.

NOTA 2: Per Aosta, Trento e Bolzano le aree considerate sono 8, in quanto, non facendo parte del Sistema Scolastico Nazionale, non sono presenti nei dati MIUR utilizzati per l'elaborazione dell'area Smart Education.



Quattro aree
metropolitane sono in
testa, ma le medie
città d'arte e di
turismo seguono da
vicino

Le città analizzate sono 117 (una in più rispetto allo Smart City Index 2013), in quanto è stata inserita Urbino (che è capoluogo «secondario» secondo la classificazione ISTAT), per la rilevanza che questa città ha nel panorama turistico e culturale italiano.

Le prime posizioni in classifica sono occupate da città metropolitane, analogamente a molte aree tematiche dello Smart City Index: Roma, Bologna, Torino e Firenze sono le prime quattro.

Roma è la città più «smart» nel Turismo e nella Cultura, grazie ad un sistema di portali tematici che permette di informarsi e prenotare alberghi e monumenti, un sistema bibliotecario all'avanguardia sotto il profilo tecnologico e dei servizi all'utenza via web e «app».

Le medie città d'arte e di turismo seguono in classifica: Rimini, Ferrara, Ravenna, Bolzano e Bergamo sono comunque nella «top 10».

Tra le città piccole (< 80.000 abitanti) Siena è l'unica tra le prime dieci ed insieme a Urbino l'unica tra le prime 20.

Reggio Calabria è la prima città del Sud (al 11mo posto), e complessivamente sono solo sei le città meridionali in prima fascia (oltre a Reggio C., anche Lecce, Cagliari, Olbia, Catania, Napoli e Potenza).

Da notare come circa il 50% delle città che si posizionano negli ultimi venti posti in classifica nello Smart City Index 2013, compare in seconda fascia nello Smart Culture & Travel, a conferma che le città cercano in primo luogo di puntare su alcune «vocazioni» del loro territorio e che turismo e cultura sono spesso identificate come fattore di rilancio «smart» della città.

BOOKING, CARD E TICKETING

A Firenze, Roma, Siena e Venezia è possibile acquistare on-line biglietti per musei o monumenti

La prima dimensione qui riportata è quella relativa alla prenotazione, all'acquisto di biglietti ed alle card che consentono l'accesso dei turisti a diverse strutture ad a sconti per le attrazioni ed i trasporti locali.

I grandi intermediari di prenotazione turistica e di ticketing per eventi culturali stanno ormai consolidando il loro ruolo. Sempre più l'utente prenota e acquista attraverso le piattaforme web.

Gli operatori turistici stanno cercando di recuperare un ruolo nella gestione delle transazioni, per riappropriarsi, almeno in parte, dei margini che vengono concessi alle grandi piattaforme web.

La prenotazione on-line

Solo il 14% dei Comuni offre sul web la possibilità di prenotare le strutture ricettive.

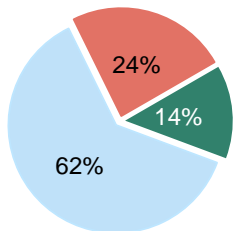
L'eTicketing

Solo 4 comuni consentono l'acquisto on-line di biglietti per punti di interesse (musei, monumenti, ecc.).

Le card turistiche

36 comuni offrono a cittadini e turisti una card per agevolare l'accesso ai servizi della città; Venezia è l'unica città con più di una card: ne ha infatti tre tipologie diverse (punti di interesse, travel card, multifunzione per parcheggi, wi-fi e bagni pubblici).

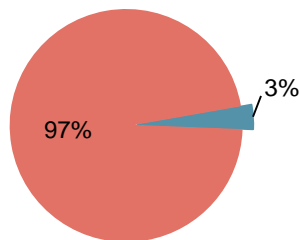
LE STRUTTURE RICETTIVE



- Elenco e prenotazione strutture ricettive
- Solo elenco strutture ricettive
- Nessun servizio

Base: 117 comuni capoluogo

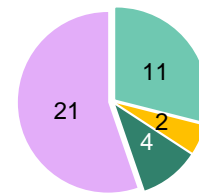
ACQUISTO DEI BIGLIETTI ON-LINE



- Ticket on-line per punti di interesse
- Nessun servizio

Base: 117 comuni capoluogo

TIPOLOGIE DI CARD PER TURISTI E CITTADINI



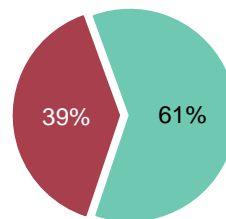
- Solo per punti di interesse
- Solo per i trasporti
- Sia per punti di interesse che trasporti
- Card multifunzione

Base: 36 comuni capoluogo per un totale di 38 card diverse

I NUOVI CANALI

Facebook, Twitter e YouTube si stanno affermando come i nuovi canali di comunicazione rivolti alle generazioni più giovani, all'utenza web più evoluta, ai turisti più attenti alla dimensione «social» delle loro vacanze, basata sulla condivisione, sullo scambio di consigli e sull'analisi della valutazione degli altri utenti

COMUNI CON ALMENO UN CANALE UFFICIALE SUI SOCIAL NETWORK



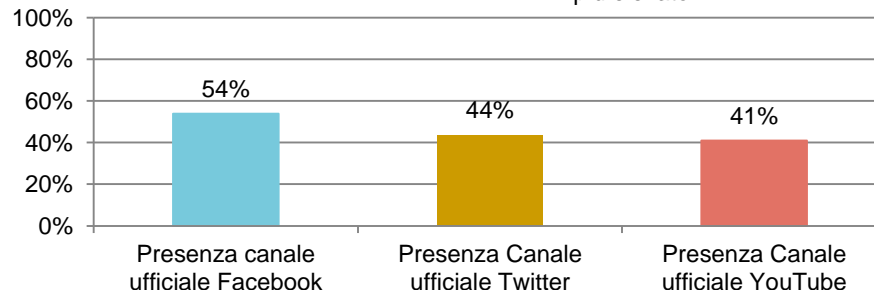
- Presente almeno un canale ufficiale Facebook, Twitter o Youtube
- Nessun servizio ufficiale

Nel 61% dei Comuni capoluogo è presente almeno un canale ufficiale Facebook, Twitter o YouTube.

Più di metà (54%) sono i Comuni con un canale ufficiale Facebook, mentre un po' meno diffusi risultano i canali ufficiali su Twitter (44%) e YouTube (41%)

Sono 34 invece (pari al 29%) i comuni dotati di tutti e tre i canali.

Valle d'Aosta, Friuli Venezia Giulia ed Emilia-Romagna sono le regioni con tasso di adozione più elevato.



DAL WEB ALLE APP

Il turista è per sua natura mobile. Ma anche il cittadino si muove all'interno della sua città. Per questo i servizi turistici e culturali devono essere erogati in modo il più possibile immediato e personalizzato.

I servizi in mobilità sono quindi diventati un asset fondamentale dell'offerta turistica e culturale.

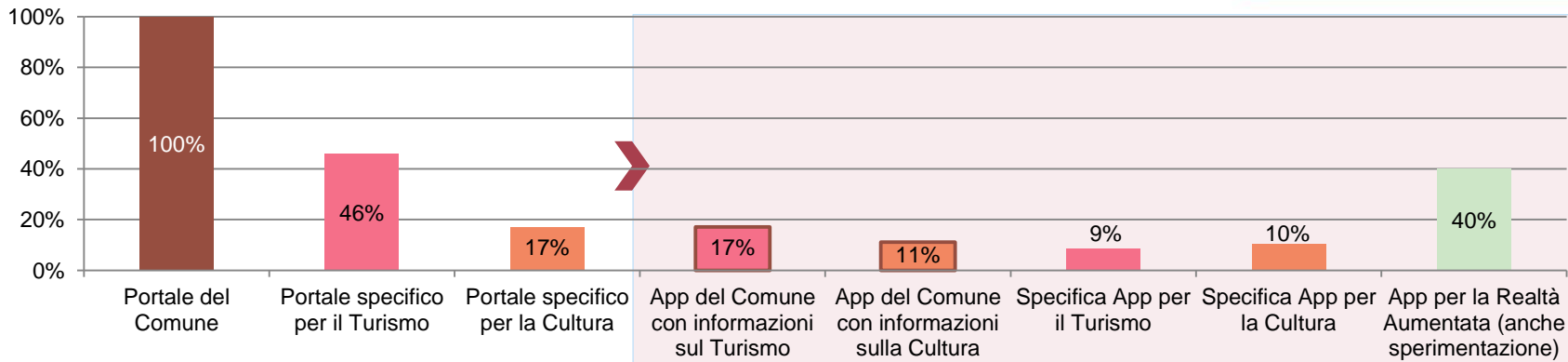
Ma le città italiane si stanno muovendo in questa direzione?

Tutti i Comuni capoluogo hanno un sito web, ma meno della metà di essi ha un portale specifico per il turismo ed ancora meno (il 17%) un portale specifico per la cultura.

Molti Comuni si stanno dotando di «app» ufficiali, ma poche di esse contengono informazioni turistiche (17% dei Comuni) o culturali (11%).

Meno di un Comune su dieci ha una «app» specifica per il turismo o per la cultura.

Si riscontrano invece numerose iniziative o sperimentazioni di «app» per la realtà aumentata nel 40% dei Comuni.



BIBLIOTECHE «SMART»

Il settore delle biblioteche è stato investito dal digitale in modo significativo negli ultimi anni.

Anche le biblioteche comunali si stanno adeguando digitalizzando il back-office ed il front-office, evolvendosi verso l'ebook e la personalizzazione dei servizi.

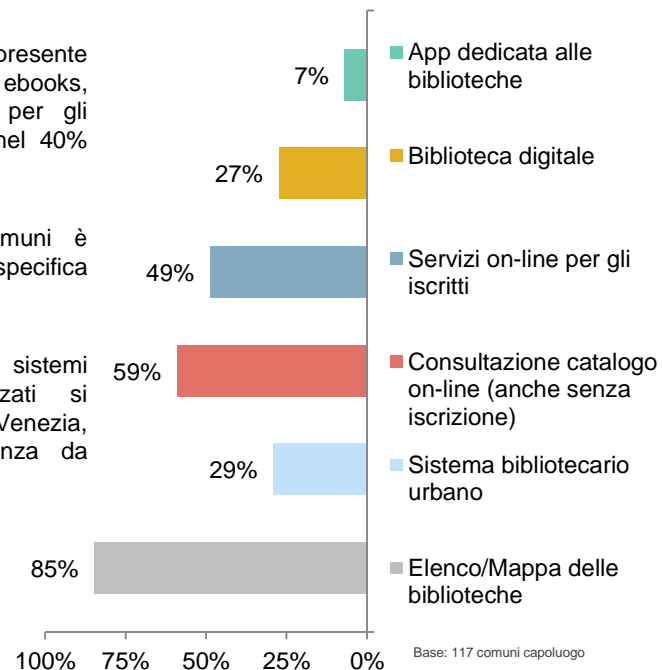
Se l'elenco delle biblioteche è presente ormai nella stragrande maggioranza dei siti web dei Comuni (manca ancora all'appello il 15%), anche la consultazione on-line del catalogo è ormai largamente maggioritaria.

Invece, servizi on-line per gli iscritti sono disponibili in poco meno di metà dei Comuni, e meno di un Comune su tre ha un sistema bibliotecario integrato, con catalogo unico e possibilità di prestiti interbibliotecari.

Nel 27% dei Comuni è presente la biblioteca digitale con ebooks, mentre servizi on-line per gli iscritti sono disponibili nel 40% dei comuni.

Solo nel 7% dei Comuni è presente una «app» specifica dedicata alle biblioteche.

A livello assoluto, i sistemi bibliotecari più avanzati si trovano a Roma e Venezia, seguite a breve distanza da Perugia.



Roma, Venezia, Perugia
sono le città con i sistemi
bibliotecari più smart

VERSO LA CAPITALE EUROPEA DELLA CULTURA 2019

Le città preselezionate

Sono sei le città preselezionate dal Ministero dei Beni Culturali e Ambientali e del Turismo, tra le quali verrà scelta la città capitale europea della cultura per il 2019, anno in cui toccherà all'Italia.

Cultura e turismo in questa città si fonderanno in maniera profonda e altamente sinergica.

Nel 2019 non si potrà prescindere da un uso intensivo e innovativo del digitale, e la città prescelta dovrà dimostrare di essere assolutamente «smart».

Ma a che punto sono le sei città candidate?

Cagliari, Lecce, Matera, Perugia-Assisi, Ravenna e Siena sono le città preselezionate

Ravenna, Siena, Lecce e Cagliari sono già oggi nella «top 20» dello Smart Culture & Travel.

Ma anche Perugia (che concorre in abbinamento con Assisi) è comunque presente nella prima fascia delle città italiane.

Matera, poco oltre metà classifica è, tra le città candidate, quella che parte da una situazione più arretrata. Ma da qui al 2019 c'è tempo per tutte per migliorare e diventare «smart», come Lecce, che ha legato il suo progetto di Smart City alla candidatura.

POSIZIONE DELLE CITTÀ PRESELEZIONATE NEL RANKING SMART CULTURE&TRAVEL



	Presenza e qualità dei portali web	Informarsi e prenotare le strutture ricettive e ristorative	Informarsi sulle attrazioni e sui servizi della città	Informarsi su percorsi tematici e personalizzati	Comprare biglietti o card per visitare la città e accedere a musei ecc.	Partecipazione a bandi MIUR e finanziamenti ricevuti
Ravenna	Prima fascia	Prima fascia	Prima fascia	Prima fascia	Prima fascia	Seconda fascia
Siena	Terza fascia	Prima fascia	Prima fascia	Seconda fascia	Prima fascia	Terza fascia
Lecce	Seconda fascia	Prima fascia	Prima fascia	Prima fascia	Seconda fascia	Prima fascia
Cagliari	Prima fascia	Prima fascia	Prima fascia	Prima fascia	Seconda fascia	Prima fascia
Perugia	Prima fascia	Prima fascia	Prima fascia	Seconda fascia	Prima fascia	Prima fascia
Matera	Seconda fascia	Prima fascia	Terza fascia	Prima fascia	Seconda fascia	Prima fascia

Nota. La prima fascia (verde) si riferisce alle posizioni 1-39 del ranking, la seconda (gialla) alle posizioni 40-78 del ranking e la terza (rossa) alle posizioni 79-116 del ranking

COSA È LO SMART CITY INDEX

Between, che da oltre 10 anni effettua un monitoraggio sistematico della diffusione dell'ICT (dalla banda larga alle piattaforme di servizi digitali), ha creato lo Smart City Index, un ranking di **tutti i 116 Comuni capoluogo** di provincia "primari" individuati dall'ISTAT, basato su tre elementi distintivi:

1. **Misura quello che c'è di Smart nelle città**, già disponibile per i cittadini, e non solo i progetti o i dati di struttura e qualità della vita;
2. Deriva i dati principalmente da **indagini ad hoc effettuate direttamente da Between**; utilizza quindi dati originali, a completamento di dati ufficiali di fonte istituzionale (ISTAT, MIUR, ecc.);
3. Va a coprire una **vasta gamma di aree tematiche**, dalle infrastrutture a banda larga ai servizi digitali (mobilità, scuola, sanità, ecc.), fino agli indicatori relativi allo sviluppo sostenibile delle città (Mobilità Alternativa, Energie Rinnovabili, Efficienza Energetica e gestione delle Risorse Naturali: aria, acqua, rifiuti). Lo Smart City Index è uno strumento dinamico che deve crescere e svilupparsi seguendo la crescita e lo sviluppo delle innovazioni.

A chi serve questo strumento:

- alle **città** consente di effettuare un assessment per la loro roadmap digitale, di posizionarsi rispetto alle altre città e di supportare con dati concreti la loro candidatura ai finanziamenti per le Smart Cities;
- alle **Regioni** consente di effettuare il benchmark delle città sul loro territorio, ai fini della roadmap digitale della "Smart Region";
- a chi, a livello nazionale, definisce e supporta le politiche di innovazione delle città (come l'**Agenzia per l'Italia Digitale**, che per questo ha patrocinato questa iniziativa), fornisce un benchmark delle città, una metrica dell'innovazione Smart sul territorio, un metodo per identificare le best practice ed i modelli di riferimento, e poter così impostare delle linee guida per le Smart Cities;
- alla **domanda** e all'**offerta** come strumento di interazione, a partire da una nomenclatura comune e da un assessment condiviso.

Un ranking
di tutti i
comuni
capoluogo

LE AREE TEMATICHE E GLI INDICATORI

BROADBAND

BANDA LARGA FISSA

- ▶ Banda Larga e Ultra Larga fissa (ADSL, Fibra Ottica)

BANDA LARGA MOBILE

- ▶ Banda Larga e Ultra Larga mobile (HSPDA, LTE)

SMART HEALTH

SANITÀ ELETTRONICA

- ▶ Prenotazione e pagamento dei ticket e ritiro dei referti via web
- ▶ Scelta del medico di medicina generale via web
- ▶ Diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico

SMART MOBILITY

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

- ▶ Bigliettazione elettronica
- ▶ Digitalizzazione orari e percorsi
- ▶ Servizi informativi all'utenza in mobilità

TRASPORTO PRIVATO

- ▶ Varchi ZTL elettronici
- ▶ Pagamento elettronico della sosta
- ▶ Servizi informativi all'utenza

SMART EDUCATION

SCUOLA DIGITALE

- ▶ Diffusione di Personal Computer nelle scuole
- ▶ Diffusione di Lavagne Interattive Multimediali (LIM)
- ▶ Aule collegate ad internet

SMART GOVERNMENT

SERVIZI ON-LINE

- ▶ Servizi anagrafici (richiesta certificati e cambio di residenza)
- ▶ Servizi per le scuole comunali

PAGAMENTI ELETTRONICI

- ▶ Pagamento on-line dei tributi locali e dei servizi per la scuola

OPEN DATA

- ▶ Progetti e portali open data e dataset pubblici

MOBILITÀ ALTERNATIVA

AUTO ELETTRICHE

- ▶ Diffusione di auto elettriche e colonnine per la ricarica

MOBILITY SHARING/POOLING

- ▶ Servizi comunali di Car sharing, Car pooling, Bike sharing
- ▶ Piste ciclabili

RISORSE NATURALI

GESTIONE RIFIUTI

- ▶ Diffusione della raccolta differenziata

DISPERSIONE ACQUE

- ▶ Impianti di depurazione, consumo e dispersione di acqua

QUALITÀ ARIA

- ▶ Centraline di monitoraggio e superamento dei limiti di inquinamento

EFFICIENZA ENERGETICA

SMART BUILDING

- ▶ Consumo di gas ed energia elettrica
- ▶ Teleriscaldamento

SMART LIGHTING

- ▶ Politiche locali per l'illuminazione pubblica, tecnologie installate, sistemi di regolazione

ENERGIE RINNOVABILI

FOTOVOLTAICO

- ▶ Energia prodotta attraverso pannelli fotovoltaici

EOLICO

- ▶ Energia prodotta attraverso fonti eoliche

IDROELETTRICO

- ▶ Energia prodotta attraverso fonti idroelettriche

SMART CULTURE&TRAVEL

VIVERE E VISITARE LA CITTÀ

- ▶ Informazioni e prenotazioni di alberghi e ristoranti
- ▶ Informazioni e acquisto biglietti per attrazioni, musei, teatri
- ▶ Pianificazione e personalizzazione del viaggio
- ▶ Servizi bibliotecari smart
- ▶ Social network e App per la cultura ed il turismo
- ▶ Partecipazione a bandi Smart Cities sul tema e ottenimento di finanziamenti UE per il patrimonio culturale

117 COMUNI CAPOLUOGO
(116 + URBINO)

Data indagine: luglio 2013

GLI INDICATORI IN DETTAGLIO

PRESENZA E QUALITÀ DEI PORTALI WEB COMUNALI	Presenza di portali tematici per la cultura ed il turismo. Web Analysis dei portali tematici per la cultura, il turismo e del portale comunale: numero di lingue gestite dai portali, tempo di caricamento, keyword density, verifica dei links, page ranking Grado di utilizzo dei servizi presenti nei portali regionali o provinciali e grado di dispersione delle informazioni.	25 indicatori
INFORMARSI E PRENOTARE LE STRUTTURE RICETTIVE E RISTORATIVE	Consultazione elenco strutture ricettive e ristorative. Possibilità di accedere a funzioni di prenotazione delle strutture ricettive dai siti web istituzionali	3 indicatori
INFORMARSI SULLE ATTRAZIONI E SUI SERVIZI OFFERTI DALLA CITTA'	Consultazione di un elenco dei punti di interesse, dei teatri e degli eventi della città Sistema bibliotecario cittadino: servizi disponibili on-line Presenza di itinerari consigliati per visitare la città Presenza di canali ufficiali Facebook, Twitter e Youtube	18 indicatori
INFORMARSI SU PERCORSI TEMATICI E PERSONALIZZATI	Possibilità di lasciare commenti e salvare le pagine web di interesse e presenza di App culturali e/o turistiche ufficiali, User Generated Content Indicazioni sulla localizzazione dei centri di informazioni turistiche e sui trasporti, mappe, video, webcam e tour virtuali	15 indicatori
COMPRARE BIGLIETTI O CARD PER VISITARE LA CITTA' E ACCEDERE A MUSEI, MONUMENTI, ECC.	Possibilità di comprare biglietti on-line (musei, teatri) sui siti ufficiali e strumenti dedicati a turisti e cittadini (es. card)	6 indicatori
PARTECIPAZIONE A BANDI MIUR E FINANZIAMENTI OTTENUTI	Partecipazione ai progetti MIUR Smart Cities&Communities (Area Smart Culture e Turismo) Finanziamenti UE ottenuti per la riqualificazione dei beni culturali e turistici della città	2 indicatori

Data indagine: luglio 2013, Fonte: analisi Between dei servizi presenti nei portali web dei Comuni Capoluogo ed in quelli ufficiali collegati (Portali comunali tematici, portali Regionali o Provinciali)

CHI È BETWEEN

Costituita nel 1998, Between offre servizi specialistici di consulenza strategica e tecnologica nel settore dell'Information & Communication Technology (ICT) e del Digital. Il know-how è articolato nelle principali aree di competenza ICT/Digital: economia e finanza, marketing, tecnologie, sicurezza, regole, organizzazione e politiche di innovazione. Collabora con i principali protagonisti del mondo dell'Information & Communication Technology, con i maggiori gruppi bancari, con imprese pubbliche e private, con AGCOM, con la pubblica Amministrazione Centrale e Locale e con gli investitori finanziari. Ha sedi a Milano, Roma, Torino e Rio de Janeiro.

Monitoraggio dell'innovazione sul territorio: Between realizza dal 2001 l'Osservatorio sulla Banda Larga e dal 2008 l'Osservatorio Piattaforme sui servizi digitali.

Progetti locali di smart cities: Between ha ideato e coordina City+, il progetto di Smart City in ambito Assinform e quindi Confindustria Digitale, il cui fine è migliorare la qualità della vita, la sostenibilità e la competitività dell'area metropolitana milanese attraverso l'aumento del tasso di innovazione. Inoltre, supporta i Sindaci e le loro amministrazioni locali nel condurre il check-up della città intelligente e sostenibile, il cui fine è la definizione e realizzazione di Piani Integrati per lo sviluppo di progetti sulle Smart Cities (Agende digitali, RoadMap, etc.).

Rapporti istituzionali sull'innovazione: sulla base delle proprie analisi, Between ha realizzato i Rapporti eGov Italia 2010 e 2012 (Agenzia per l'Italia Digitale), il Rapporto sull'Innovazione nell'Italia delle Regioni 2012 (CISIS), il Rapporto Confindustria 2011 "Servizi e Infrastrutture per l'Innovazione Digitale del Paese", i Rapporti Uniontrasporti 2012 e 2013 sulla Banda Larga e Ultralarga per 26 Camere di Commercio, il Rapporto "Italia Connessa – Agende Digitali Regionali" 2012 e 2013 (Telecom Italia).



Questo Rapporto è scaricabile dal sito
www.between.it

Per informazioni:
smartcityindex@between.it



Copyright 2013 © Between SpA Tutti i diritti riservati
Via San Gregorio, 34 - 20124 Milano
Tel. (+39) 02.85.50.051