



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Un sito, molte funzioni: il nuovo volto digitale della Banca d'Italia

Intervento di Chiara Scotti*

Vice Direttrice Generale della Banca d'Italia

Presentazione del nuovo sito web della Banca d'Italia

Roma, 16 giugno 2025

1. Saluti di benvenuto e introduzione

Buongiorno a tutte e a tutti, grazie per essere qui.

È un piacere per me darvi il benvenuto a questo evento di presentazione del nuovo sito web della Banca d'Italia: uno strumento essenziale di comunicazione con l'esterno, profondamente rinnovato nella grafica e nella struttura, realizzato per venire incontro al meglio alle esigenze informative di tutti i possibili destinatari, dai professionisti dell'informazione, come voi, al pubblico generalista.

2. Il sito web della Banca d'Italia: servizi forniti e intensità di utilizzo

Per una banca centrale, il sito web non è soltanto uno strumento di comunicazione e trasparenza: è anche un canale operativo essenziale per l'esercizio delle proprie funzioni istituzionali. Nel caso della Banca d'Italia, il sito svolge un ruolo cruciale in numerosi ambiti, di cui vi citerò alcuni esempi:

- con riferimento alla politica monetaria, sul sito rendiamo accessibili le informazioni relative alle aste¹;
- nell'ambito della vigilanza sul sistema bancario e finanziario², pubblichiamo i provvedimenti sanzionatori;
- relativamente alla ricerca economica, diffondiamo i risultati dei nostri approfondimenti e delle nostre analisi. I principali prodotti sono i lavori di ricerca e le pubblicazioni istituzionali³, tra cui il Bollettino economico, il Rapporto sulla stabilità finanziaria e i Rapporti annuali sulle economie delle Regioni italiane. Nel 2024 sono stati pubblicati 219 lavori di ricerca, e abbiamo registrato oltre 2,7 milioni di download delle pubblicazioni istituzionali e di ricerca;

* Si ringraziano Francesco Lovecchio, Antonello Paciolla, Roberto Pisano e Giorgio Merlonghi per il loro prezioso contributo.

¹ Cfr. la pagina dedicata alle Operazioni di mercato aperto sul sito della Banca d'Italia, al seguente [link](#).

² Cfr. la pagina dedicata alla Vigilanza sul sistema bancario e finanziario sul sito della Banca d'Italia, al seguente [link](#).

³ Cfr. la pagina dedicata alle Pubblicazioni istituzionali sul sito della Banca d'Italia, al seguente [link](#).

- per condividere il patrimonio statistico⁴ dell'Istituto rendiamo accessibili sul sito oltre 20.000 serie dati, che nel 2024 hanno registrato quasi mezzo milione di accessi;
- tramite il sito, inoltre, forniamo ai cittadini numerosi servizi digitali⁵: nel 2024 la Centrale dei Rischi ha registrato quasi un milione di richieste di accesso; la Centrale d'Allarme Interbancaria (CAI) ha fornito ai richiedenti circa 74.000 report; è stato trasmesso online il 40% dei 14.700 esposti con i quali i clienti di banche e società finanziarie segnalano alla Banca d'Italia comportamenti ritenuti irregolari o scorretti degli intermediari vigilati.

La pluralità di contenuti, dati e servizi offerti fa del sito una vera e propria infrastruttura abilitante, che supporta l'operatività quotidiana della Banca d'Italia, al servizio del Paese.

3. Il precedente sito della Banca d'Italia e le nuove sfide

Il precedente sito web, progettato nel 2014, ha assolto in modo efficace la funzione per cui era nato: ha servito circa un milione di utenti ogni mese, offrendo accesso a oltre 45 mila documenti e totalizzando, solo lo scorso anno, più di 100 milioni di pagine visualizzate.

Nel complesso, la performance e i livelli di traffico del nostro sito web si sono rivelati sempre particolarmente positivi, persino nel confronto con i siti di istituzioni internazionali simili, operanti in contesti linguistici e demografici più ampi⁶. Anche il livello di accessibilità per le persone con disabilità e quello di gradimento degli utenti in generale sono risultati molto elevati.

Tuttavia, nel tempo le modalità di accesso, consultazione e comunicazione sono cambiate in maniera profonda. Innanzitutto, oggi oltre la metà degli accessi al sito avviene da dispositivi mobili, mentre dieci anni fa questa modalità di consultazione corrispondeva a circa un terzo del totale.

In secondo luogo, i motori di ricerca rappresentano ora la principale porta di ingresso ai contenuti del sito, ma sta crescendo rapidamente il ruolo delle piattaforme basate sull'intelligenza artificiale che mediano l'accesso ai contenuti selezionandoli e riformulandoli per l'utente.

⁴ Cfr. la pagina dedicata alle Statistiche sul sito della Banca d'Italia, al seguente [link](#).

⁵ Cfr. la pagina dedicata ai Servizi al cittadino sul sito della Banca d'Italia, al seguente [link](#).

⁶ Sono state condotte analisi di benchmark per valutare la performance del sito rispetto a quelli di altre banche centrali e istituzioni internazionali. Con riferimento al traffico, i dati raccolti tramite la piattaforma Semrush indicano che nel 2024 il sito della Banca d'Italia ha registrato un numero di visualizzazioni di pagina superiore a quello dei siti di altre banche centrali europee con un bacino linguistico e demografico di riferimento più ampio. Nel 2023 la società Lundquist ha realizzato un'indagine comparativa basata sulla piattaforma Siteimprove, focalizzata su tre ambiti: accessibilità, ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO) e qualità tecnica dei contenuti (Quality Assurance). I risultati hanno evidenziato un posizionamento del sito della Banca d'Italia tra i più elevati nel confronto internazionale tra banche centrali e istituzioni finanziarie internazionali.

Infine, in termini di comunicazione, si è assistito a una progressiva frammentazione dell'informazione, specie nella fruizione tramite i social media: è cresciuto sensibilmente il numero dei social che rivestono un ruolo rilevante nell'offerta di notizie; come è noto, essi sono la principale fonte di informazione per i giovani europei⁷.

Un tale contesto consente a una pluralità di voci di trovare spazio, ma può generare la sensazione di sovraccarico di dati e notizie che spesso avvertiamo. Di qui, la necessità di orientarsi, di trovare ancora, in quello che è stato definito un autentico "tsunami informativo". In uno scenario così mutevole, il sito di un'istituzione rappresenta un punto fermo e un presidio per la buona informazione a tutela dei cittadini.

Offrire ai media e al pubblico contenuti verificati e aggiornati contrasta la diffusione di *fake news* e di informazioni decontestualizzate e approssimative, fenomeni che rischiano di minare anche il grado di fiducia dei cittadini nei confronti delle istituzioni.

Con un'offerta di contenuti mediata in modo crescente dagli algoritmi, il sito web è uno spazio fondamentale, dove gli utenti possono accedere direttamente e agevolmente all'informazione originaria e un'istituzione può far sentire la propria voce distintamente, fornendo servizi e informazioni tempestivi, accurati e accessibili.

4. Il nuovo sito della Banca: accogliere le esigenze di diverse tipologie di destinatari

Per la Banca d'Italia, come istituzione, investire nella comunicazione digitale significa anche rafforzare l'efficacia della propria azione e favorire relazioni più solide e durature con tutti i possibili destinatari, tenendo conto delle loro diverse esigenze, sia informative sia tecnologiche. Il nuovo sito è stato pensato tenendo presenti queste esigenze.

In primo luogo, abbiamo prestato attenzione al pubblico di esperti – tra cui voi, professionisti dell'informazione, che svolgete un ruolo cruciale nella trasmissione e interpretazione della comunicazione delle banche centrali, come riconosciuto anche nella recente letteratura⁸. In questa ottica, il sito appena rinnovato consente una esperienza di navigazione semplificata, grazie a una homepage più funzionale e una struttura più razionale. Molte soluzioni adottate sono state pensate proprio per chi non intende navigare in una grande biblioteca digitale ma ha necessità di orientarsi con rapidità verso l'informazione di cui ha bisogno. Gli interventi del Direttorio⁹, in particolare, sono ora più visibili e facilmente reperibili e consultabili, anche da smartphone, grazie al passaggio al formato HTML.

Più in generale, abbiamo voluto migliorare la fruibilità anche per utenti meno esperti, che hanno una ridotta familiarità con linguaggi tecnici e non conoscono nel dettaglio

⁷ I dati dell'Eurobarometro Youth Survey 2024, pubblicato nel febbraio 2025, mostrano che i social media sono la principale fonte di informazione per il 42% dei cittadini europei tra i 16 e i 30 anni. Al secondo posto la televisione, fonte di informazione primaria per il 39% degli intervistati: <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/3392>.

⁸ Clara Vega, Chiara Scotti, and Bennett Schmanski, *Fed Communication, News, and Disagreement*, December 26, 2024, SSRN, <https://doi.org/10.2139/ssrn.5072648>.

⁹ Cfr. la pagina dedicata agli Interventi del Direttorio sul sito della Banca d'Italia, al seguente [link](#).

le attribuzioni dell'Istituto. Le indagini demoscopiche condotte periodicamente dalla Banca d'Italia indicano che resta ancora ampio il divario fra le funzioni svolte dall'Istituto a beneficio del Sistema-Paese e la conoscenza, da parte dei cittadini, del ruolo della Banca. Se da un lato sono note le competenze in materia di vigilanza e di stabilità monetaria e finanziaria, dall'altro alcuni compiti della Banca d'Italia restano meno conosciuti. Confidiamo che il nuovo sito web contribuirà a colmare questo divario informativo, supportando l'impegno complessivo della Banca per una comunicazione più trasparente e fruibile, realizzata anche tramite l'introduzione di nuovi strumenti e linguaggi. Ad esempio, la maggior parte delle pagine è tradotta in inglese, a beneficio anche dei lettori stranieri, considerando che nel 2024 il 50% degli accessi al sito dell'Istituto è risultato provenire dall'estero.

Con il duplice obiettivo di facilitare il lavoro degli esperti e, allo stesso tempo, aumentare la fruibilità da parte del grande pubblico, mi fa piacere anticiparvi che stiamo anche lavorando per rinnovare la diffusione dell'informazione statistica. Entro la fine dell'anno, lanceremo il nuovo portale delle statistiche della Banca d'Italia, dove sarà possibile consultare il patrimonio di dati della Banca in formato multimediale e scaricare rapidamente le serie di interesse.

Inoltre, per i cittadini, le imprese e gli operatori finanziari che utilizzano i servizi online offerti dalla Banca, il nuovo sito garantisce ora una navigazione più semplice e intuitiva, progettata secondo i principi del design centrato sull'utente.

Senza soffermarmi qui sugli aspetti più tecnici, ricordo che la navigazione del sito è stata completamente riprogettata, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza utente. A questo fine abbiamo effettuato una serie di interventi significativi, che desidero citare rapidamente:

- abbiamo sviluppato una nuova rappresentazione gerarchica delle informazioni,
- le interfacce sono state progettate secondo le principali linee guida dell'usabilità,
- il design visivo è stato rinnovato, anche per accrescere la leggibilità delle informazioni a schermo,
- gli spazi multimediali sono stati ampliati significativamente,
- abbiamo adottato una metodologia "mobile first", cioè un'esperienza web pensata e creata nativamente per la navigazione da smartphone e tablet,
- *last but not least*, sono stati rafforzati i già elevati standard di accessibilità per gli utenti con disabilità.

5. L'attenzione per la divulgazione e l'educazione finanziaria

Vorrei infine soffermarmi brevemente su due progetti che riguardano sempre gli strumenti digitali a cui abbiamo lavorato negli ultimi mesi e che testimoniano la nostra attenzione a nuovi tipi di destinatari, con una finalità divulgativa e di educazione finanziaria. Si tratta di:

1. il nuovo canale podcast¹⁰ della Banca d'Italia, che ospiterà una prima serie di cinque episodi dedicati alle funzioni istituzionali della Banca. Abbiamo voluto dare un titolo evocativo a questa serie di Podcast: "Centrale", cioè i podcast della Banca centrale italiana. Gli episodi saranno disponibili a partire da martedì 24 giugno. Già oggi è possibile ascoltare il trailer di lancio della serie "Centrale" sulla pagina del nuovo sito dedicata ai podcast. Oltre al sito web della Banca, i contenuti audio saranno distribuiti anche sulle principali piattaforme podcast;
2. la nuova versione del portale "L'Economia per tutti"¹¹, che sarà online dal 19 giugno. Il portale è il punto di raccolta dei programmi e delle attività di educazione finanziaria della Banca d'Italia, rivolte al pubblico generalista e a specifiche categorie di destinatari, a partire dal mondo della scuola. Avrà una veste rinnovata, con nuovi strumenti e rubriche. Rappresenterà un supporto per orientarsi in modo ancora più semplice nelle scelte di finanza personale che riguardano la vita di tutti e per comprendere meglio le dinamiche economiche che osserviamo quotidianamente.

6. Conclusioni

Con il rinnovamento del proprio sito internet, la Banca d'Italia intende favorire uno scambio informativo più ricco e accessibile, e raggiungere un insieme ampio e differenziato di destinatari: la comunità economico-finanziaria, il mondo dell'informazione, i cittadini italiani e i lettori stranieri. A questo fine, abbiamo adottato i linguaggi e gli strumenti più evoluti attualmente disponibili, una struttura lineare, e un approccio comunicativo che valorizzi i contenuti, la loro chiarezza e accessibilità.

L'obiettivo è contribuire a fornire un'informazione pubblica di qualità: trasparente, affidabile, comprensibile e accessibile a tutti. Per accrescere l'impatto di questa azione, confidiamo in voi, sia come fruitori del sito sia come professionisti dei media che possono diffondere i contenuti che pubblichiamo, raggiungendo un pubblico ancor più vasto e variegato. Vi siamo grati per questo importante ruolo che svolgete, anche nell'interesse pubblico.

Prima di concludere mi fa piacere ricordare come il rinnovamento del sito web istituzionale e del portale di Educazione finanziaria sia stato reso possibile grazie a un grande lavoro di squadra tra tutte le funzioni della Banca d'Italia coinvolte. Approfitto per ringraziare le colleghe e ai colleghi impegnati in ogni fase di questo progetto di rinnovamento¹².

La realizzazione del nuovo sito costituisce un passo avanti importante, ma non un punto di arrivo. Invitiamo, infatti, i presenti, gli esperti di comunicazione e tutti i cittadini

¹⁰ Cfr. la pagina dedicata ai Podcast sul sito della Banca d'Italia, al seguente [link](#).

¹¹ Cfr. il portale L'Economia per tutti, al seguente [link](#).

¹² Un ringraziamento particolare per il lavoro svolto va a tutto il personale della Divisione Web e Multimedia del Servizio Comunicazione, alla Divisione Sistemi di comunicazione e documentali del Servizio Sviluppo informatico e alla Divisione Adulti e Scuola lavoro del Servizio Educazione finanziaria.

interessati a inviarci proposte e suggerimenti per continuare a migliorare ulteriormente questo strumento¹³. Anche per questa ragione, vi raccomando di esplorare il nuovo sito dai vostri diversi *device*, per testarne la qualità, la completezza e l'accessibilità.

¹³ Per suggerimenti e commenti al sito web è possibile inviare una e-mail all'indirizzo webmaster@bancaditalia.it, sempre attivo per raccogliere segnalazioni da parte degli utenti.

