



# **ICity Club 2024**

## **Servizi digitali 2024: il punto di vista dei cittadini**

Caratteristiche, comportamenti, opinioni e aspettative  
degli utenti digitali del Comune di Cesena

Giugno 2024

**ICity Club 2024**  
**Servizi digitali 2024: il punto di vista dei**  
**cittadini**

Caratteristiche, comportamenti, opinioni e aspettative  
degli utenti digitali del Comune di Cesena

Giugno 2024



## Sommario

Gli utenti apprezzano la trasformazione digitale dell'amministrazione di Cesena .....	4
La rilevazione.....	5
Principali indicazioni.....	6
Risultati in dettaglio .....	12
Caratteristiche dei partecipanti .....	12
Distribuzione delle risposte.....	13
Tab.1 - Frequenza di accesso.....	13
Tab.2 - Canale di accesso al questionario .....	13
Tab.3 - Frequenza attività svolte .....	14
Tab.4 - Servizi utilizzati .....	15
Tab.5 – Canale prevalente per la fruizione dei servizi comunali .....	16
Tab.6 – Giudizio sull'utilità dei servizi on line .....	16
Tab.7 – Giudizio sui miglioramenti nell'ultimo biennio .....	17
Tab.8 – Frequenza di consultazione dei social dell'amministrazione .....	17
Tab.9 – Azioni prioritarie dell'amministrazione .....	18
Tab.10 – Utilizzo strumenti interazione digitale .....	19
Tab.11 – Utilità degli strumenti di supporto .....	20
Tab.12 – Rilevanza impatto intelligenza artificiale sulla PA.....	21
Tab. 13 – Ambiti nei quali l'IA potrebbe produrre i maggiori benefici .....	21
Tab.14 – Strumento utilizzato per rispondere al questionario .....	22
Tab.15 – Categorie di utenza.....	22
Tab.16 – Autovalutazione delle competenze digitali .....	23
Tab.17 – Partecipazioni a precedenti indagini .....	23

## Gli utenti apprezzano la trasformazione digitale dell'amministrazione di Cesena

*Una "amministrazione digitale" non è solo un'amministrazione che implementa strumenti digitali per gestire i suoi processi, è anche un'amministrazione che dà la possibilità ai cittadini di accedervi attraverso gli strumenti di comunicazione digitale da qualsiasi luogo e, almeno in una certa misura, in qualunque momento.*

*Poter acquisire informazioni, ottenere certificazioni, inoltrare istanze, completare atti amministrativi "da qualsiasi luogo e in qualunque momento" significa restituire ai cittadini (e a tutti gli "utenti" della città) tempo riducendone le necessità di spostamento e aumentando le possibilità di capire meglio i servizi cui può accedere. La riduzione delle necessità di spostamento può a sua volta determinare una riduzione del congestionamento della mobilità veicolare (e del conseguente inquinamento), l'incremento della conoscenza di attività e servizi aumenta le opportunità di usufruirne.*

*Un'amministrazione digitale, dunque, non è solo un'amministrazione più efficiente ma anche un'amministrazione più efficace nel perseguire gli obiettivi di interesse pubblico che le sono affidati. Ma portare on line le molteplici e diversificate interazioni tra cittadini e amministrazioni comunali che in precedenza si realizzavano esclusivamente attraverso incontri fisici non è stato (e non è) facile.*

*Come rilevato in ICity Rank 2023 Cesena ha raggiunto negli ultimi anni i vertici delle graduatorie dei capoluoghi italiani per attuazione delle trasformazioni digitali, in particolare nella dimensione "amministrazioni digitali" dove ha ottenuto un punteggio di 78/100 collocandosi in settima posizione assoluta grazie alla ampiezza della gamma di servizi digitali offerti e alla diffusa implementazione delle piattaforme digitali nazionali.*

*I risultati dell'indagine sugli utenti digitali sembrano indicare che questo impegno ha trovato riscontro presso i cittadini: i livelli di gradimento sono elevatissimi (l'84,1% dei partecipanti ha giudicato abbastanza o molto utili i servizi on line messi a disposizione dall'amministrazione) e la modifica dei comportamenti significativa (solo il 10% di questi utenti continua ad utilizzare lo sportello fisico come principali canale di accesso ai servizi del comune).*

*Il risultato appare significativo anche in virtù della elevata partecipazione all'indagine 2024 di utenti dotati di competenze digitali solo intermedie (43,6%) o addirittura basse (13,4%) la cui propensione all'utilizzo degli strumenti on line non è così elevata come per le avanguardie innovatrici.*

*Ma se l'apprezzamento è generalizzato le aspettative per il futuro sono diversificate tra coloro che chiedono nuovi e più sofisticati servizi (37,2%), coloro che si aspettano soprattutto la semplificazione di quelli esistenti (38,3%) e la fascia che auspica il rafforzamento degli strumenti di supporto (l'8,3% chiede di attivare esperienze di formazione sul territorio e il 16,2% di favorire l'accesso alle persone meno preparate tramite intermediari).*

*Governare la trasformazione digitale delle amministrazioni significa anche saper trovare l'equilibrio tra queste esigenze diverse.*

## La rilevazione

Grazie alla collaborazione di quindici amministrazioni di comuni capoluogo non metropolitani\* aderenti a ICity Club, FPA ha potuto realizzare per il terzo anno consecutivo un'indagine "nazionale" sugli utenti dei servizi digitali dei comuni.

Un unico questionario, elaborato di intesa con le amministrazioni, è stato infatti reso accessibile sui siti e le app delle amministrazioni raccogliendo 4.316 compilazioni da parte di altrettanti utenti. Le risposte sono state riproporzionate in base alla numerosità della popolazione residente al fine di ottenere i risultati complessivi.

Date le modalità di somministrazione i valori riscontrati non possono ovviamente essere considerati "rappresentativi" della popolazione nel suo insieme, ma sono indicativi di caratteristiche, comportamenti, opinioni e aspettative degli utenti dei servizi digitali locali delle quindici città ed in particolare del segmento più disponibile a confrontarsi con le amministrazioni sul loro sviluppo.

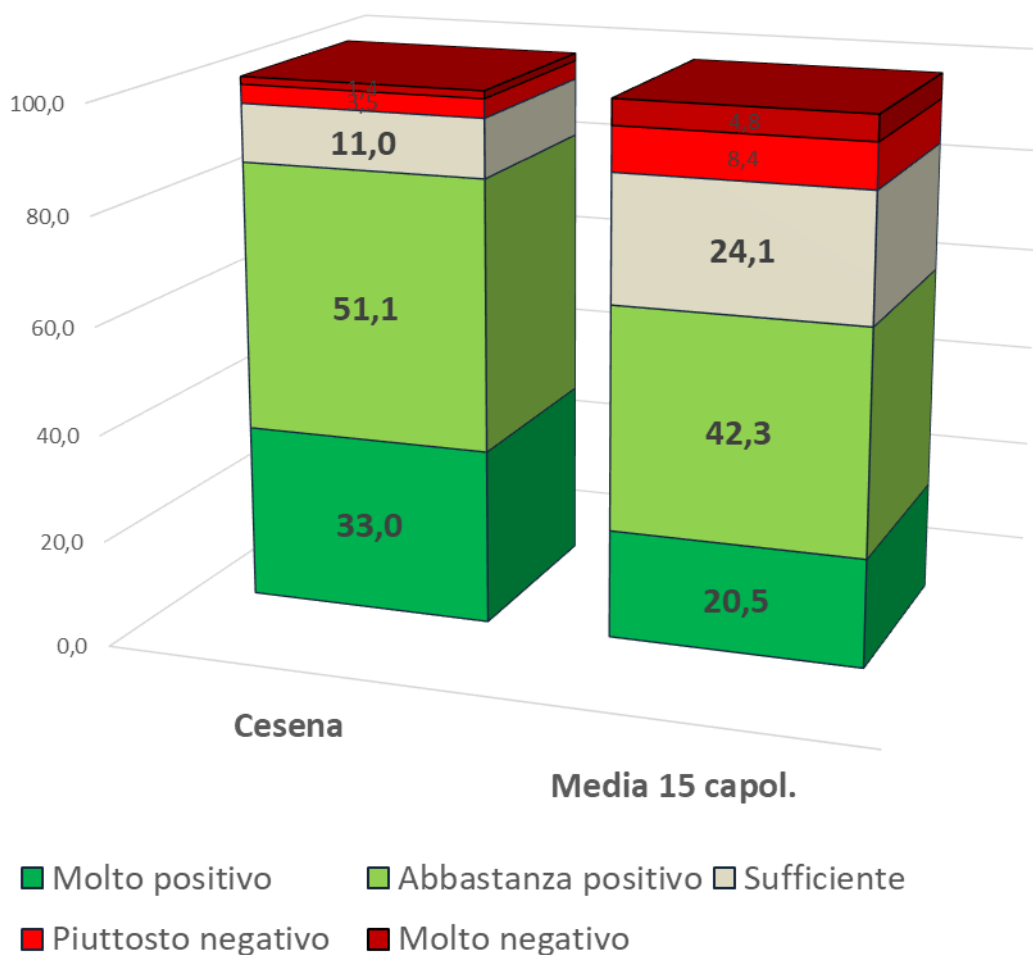
Nel caso di Cesena i questionari utilizzabili per l'elaborazione dei dati sono stati 290 (terza città come numero di partecipanti).

Nel testo saranno presentati i risultati principali nonché il dettaglio delle frequenze percentuali delle risposte alle 17 domande contenute nel questionario confrontate con quelle medie delle 15 città coinvolte ottenute pesando ciascuna popolazione per dimensione demografica.

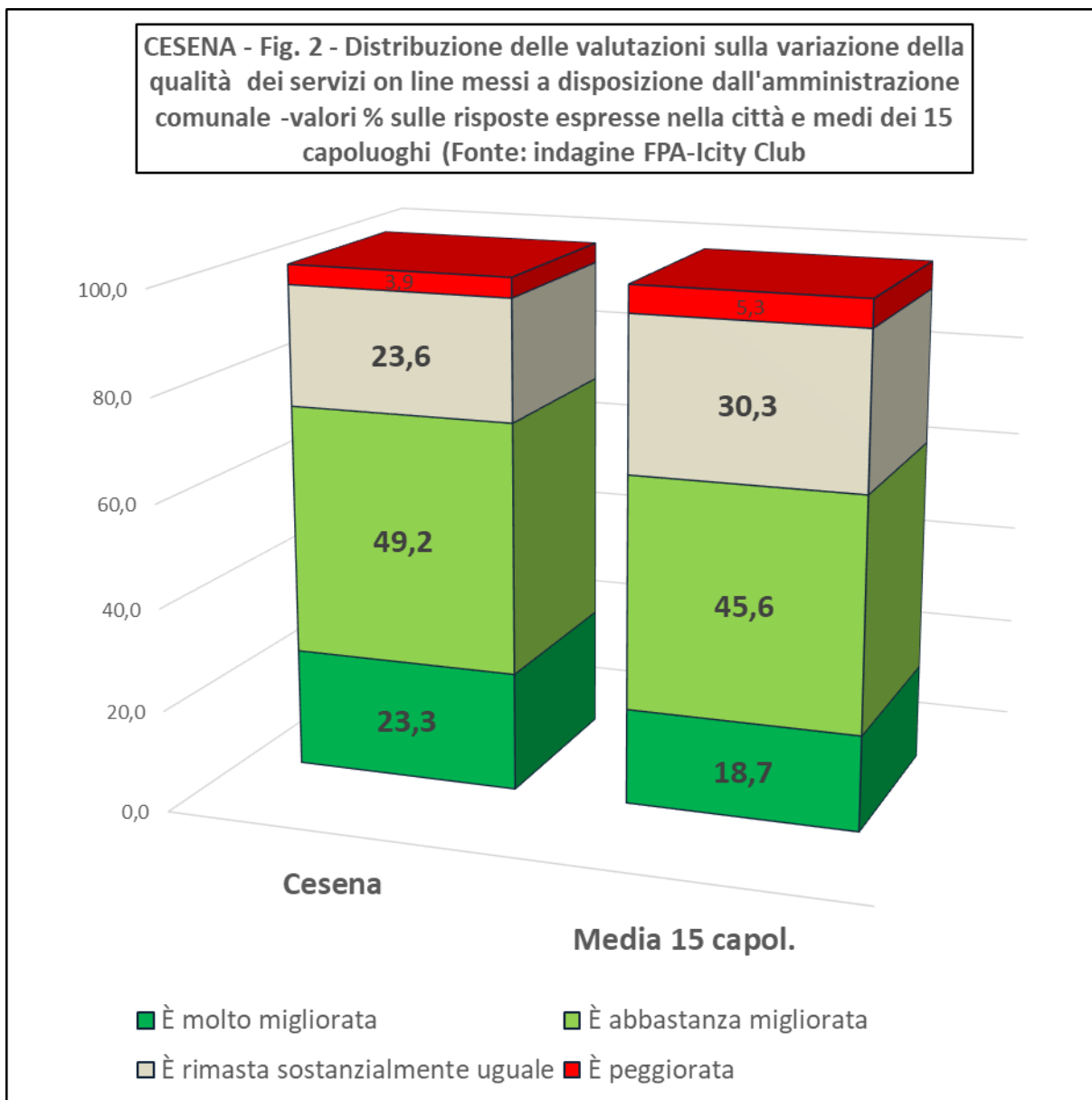
## Principali indicazioni

- Gli utenti digitali di Cesena che hanno partecipato alla rilevazione hanno espresso un giudizio estremamente positivo sull'utilità dei servizi on line messi a disposizione dall'amministrazione comunale: al netto delle mancate risposte la percentuale di coloro che hanno formulato un giudizio positivo (molto o abbastanza utili) sui servizi attivati è arrivata all'84,1%, quasi 20 punti in più della media dei 15 capoluoghi (62,8%) **(Fig.1)**.

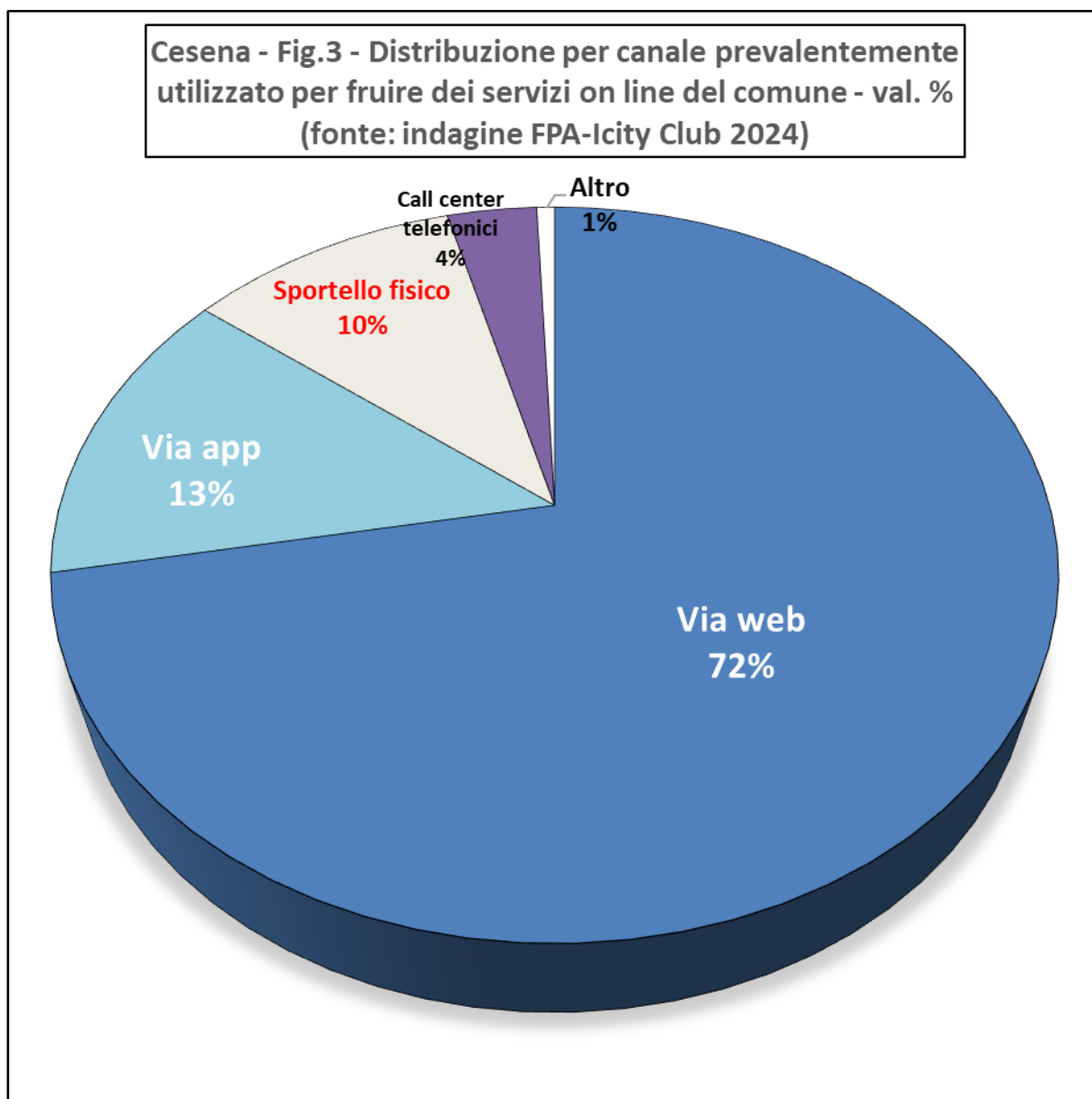
**CESENA - Fig. 1 - Distribuzione dei giudizi sull'utilità dei servizi on line messi a disposizione dall'amministrazione comunale -valori % sulle risposte espresse della città e medi dei 15 capoluoghi (Fonte: indagine FPA-Icity Club 2024)**



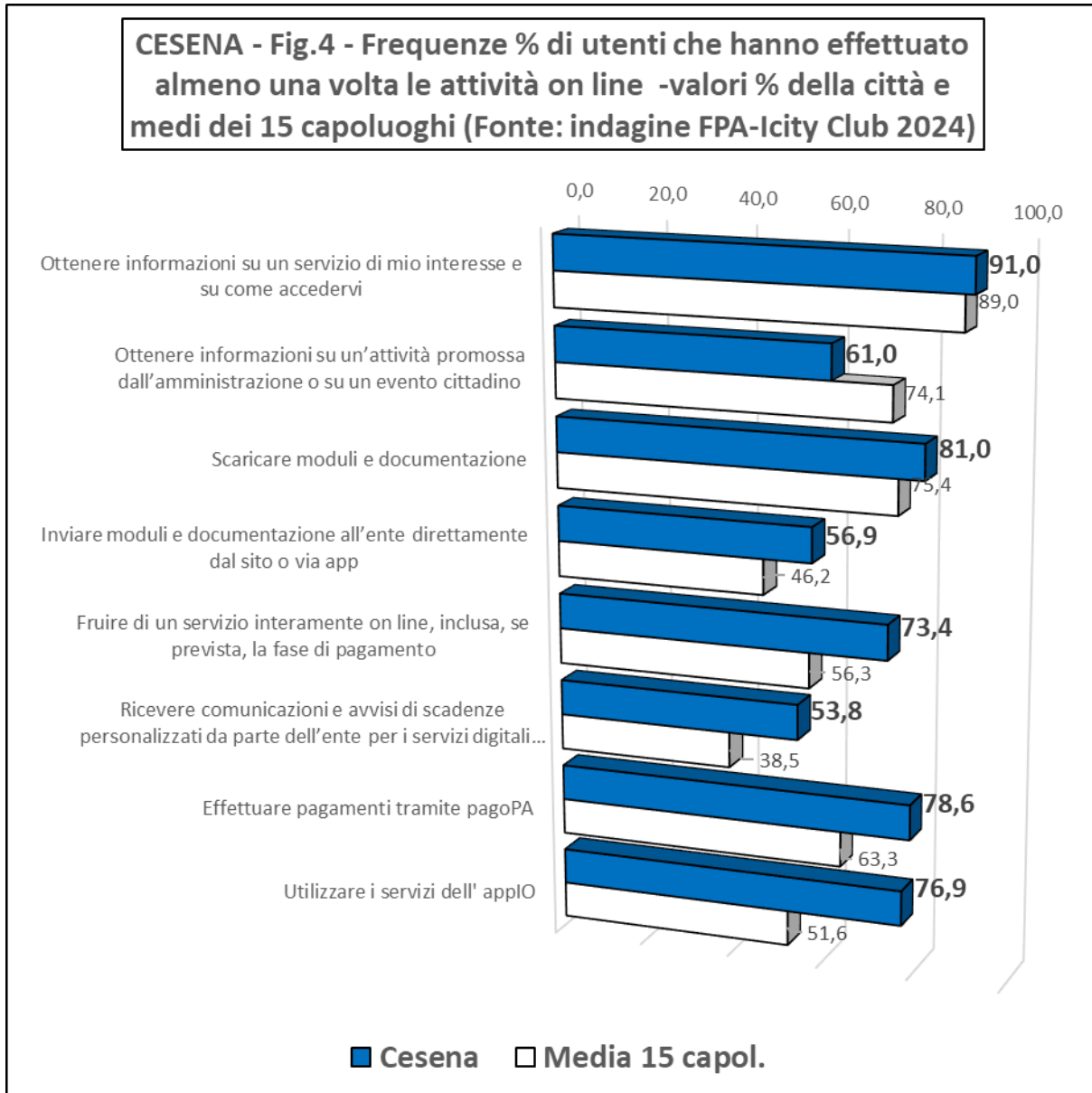
- Questa valutazione positiva si accompagna con il riconoscimento del lavoro svolto negli ultimi anni: il 72,5% di coloro che si sono espressi ritengono che la qualità dei servizi on line sia molto o abbastanza migliorata nell'ultimo biennio (contro il 64,4% della media) **(Fig.2)**.



- Questi dati appaiono particolarmente significativi perché la platea dei partecipanti risulta essere abbastanza articolata sia dal punto di vista delle competenze digitali possedute (per il 60% intermedie o di base) sia da quello della frequenza di accesso (per il 45% da due a cinque volte nell’ultimo anno) andando al di là della componente di utenza (gli “innovatori” *early adopters*) più portata all’uso dell’on line. Va in particolare sottolineato il fatto che queste valutazioni si traducono nel consolidamento di una modifica dei comportamenti che si manifesta nel fatto che solo un decimo degli utenti continui ad indicare lo sportello fisico come canale prevalentemente utilizzato per fruire dei servizi comunali (**Fig.3**).

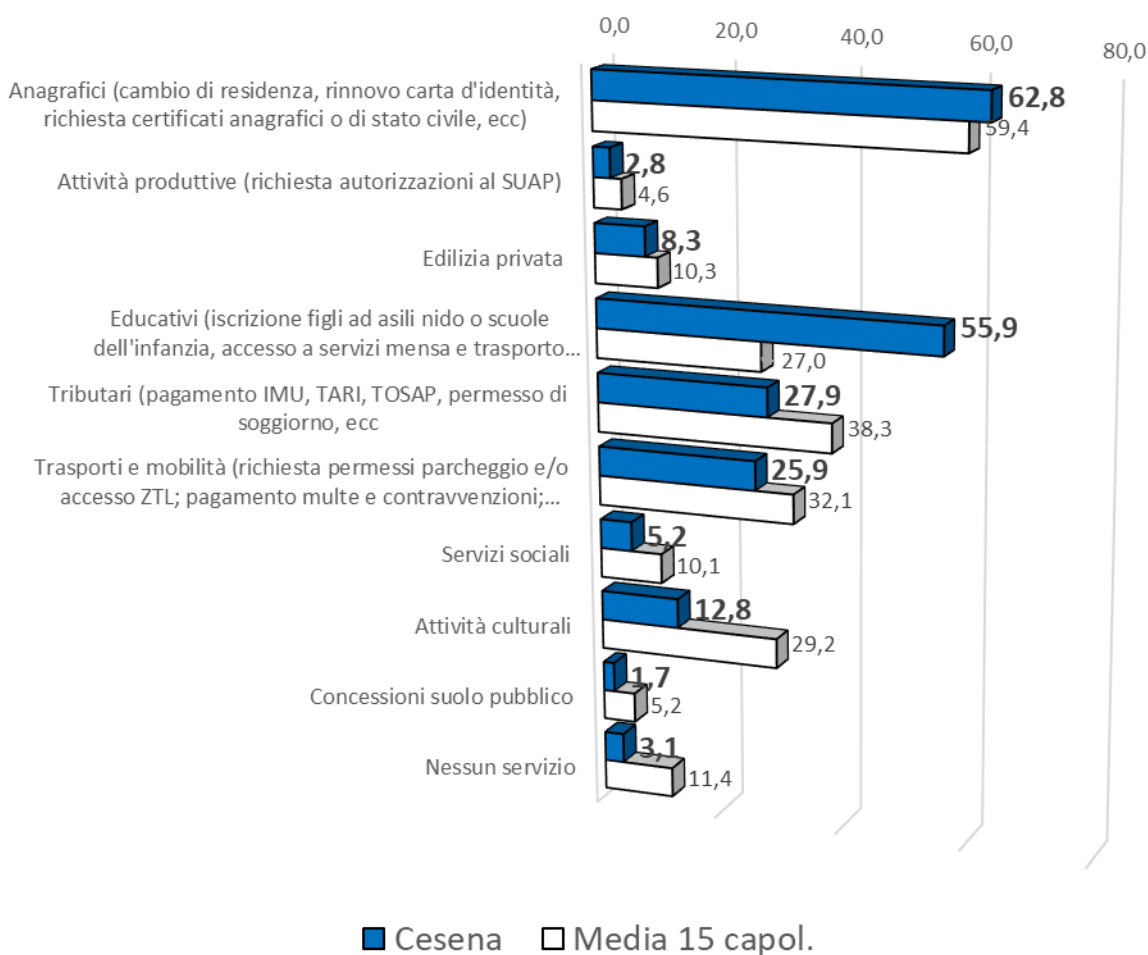


- D'altra parte, quasi tre utenti su quattro (73,4% contro una media del 56,3% nei 15 capoluoghi) dichiara di aver fruito di un servizio interamente on line (Fig.4).

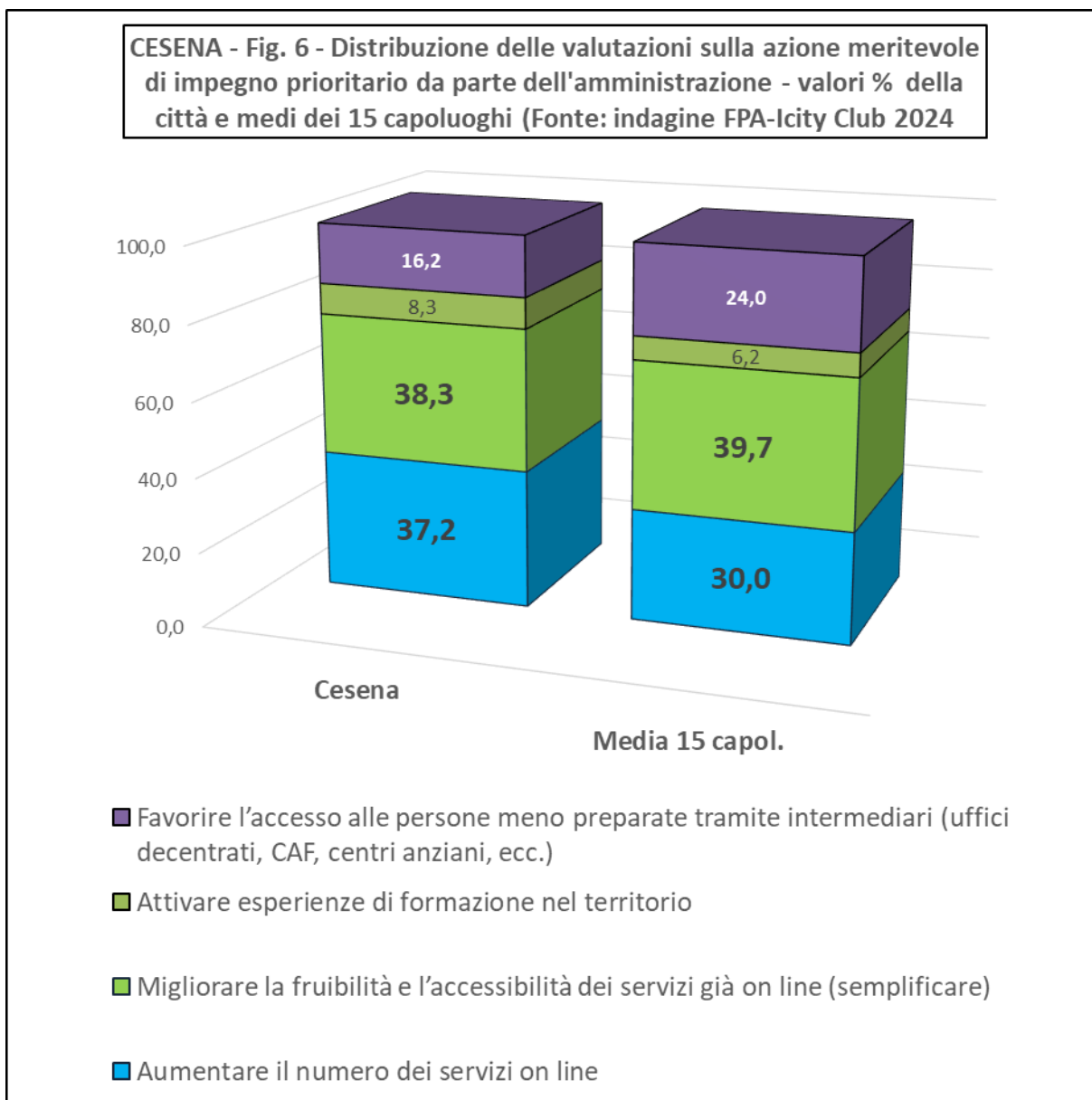


- Questo mutamento dei comportamenti sembra (ma è un’ipotesi che necessiterebbe di più attenta verifica) generato in particolare dal successo delle app per device mobili, messe a disposizione degli utenti (l’82,4% dichiara di aver utilizzato almeno una volta l’App IO) e dalla efficacia di alcuni servizi come quelli collegati alle attività educative, che risultano utilizzati da una quota di utenti (55,9%) molto più alta di quella media (27,0%); appaiono invece poco utilizzate alcune categorie di servizi (mobilità, attività culturali) che in altre realtà hanno percentuali decisamente più elevate (**Fig.5**).

**CESENA - Fig. 5 - Frequenze % di utenti che hanno utilizzato almeno una volta le categorie di servizi on line -valori % della città e medi dei 15 capoluoghi (Fonte: indagine FPA-Icity Club 2024)**



- L'apprezzamento per app e servizi on line si traduce anche in una quota più elevata della media (37,2% contro 30,0%) di preferenze per l'aumento del numero dei servizi come indicazione e prioritaria per l'amministrazione che arriva quasi a pareggiare la percentuale di indicazioni per la semplificazione (Fig.6).



## Risultati in dettaglio

(INDAGINE FPA-ICITY CLUB PRIMAVERA 2024)

### Caratteristiche dei partecipanti

La distribuzione strutturale dei partecipanti all'indagine nel comune di Cesena è sostanzialmente equilibrata dal punto di vista del genere (50,7% donne e 49,3% uomini), fortemente concentrata nella fascia d'età intermedia (70,3% nella fascia 35-54 anni contro una media del 47,6%), con una presenza leggermente superiore alla media di titoli di studio medio bassi (11,7% fino alla scuola secondaria di primo grado contro una media del 7,3%) e di utenti residenti in altri comuni (9,7% contro una media del 6,4%), quasi esclusivamente (97,2%) di nazionalità italiana.

CESENA - CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEI PARTECIPANTI			
		Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
		val. %	
Genere	Donna	50,7	55,8
	Uomo	49,3	43,2
	nd	0,0	1,0
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Fascia di età	15-34 anni	5,9	9,4
	35-54 anni	70,3	47,6
	55-74 anni	21,4	38,7
	75 anni e più	2,4	4,3
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Livello di istruzione	Laurea o post laurea	42,4	47,6
	Diploma sc. secondaria II grado	45,9	45,1
	Fino a sc. secondaria I grado	11,7	7,3
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Residenza	Residente nel Comune	90,3	93,6
	Residente in altro Comune	9,7	6,4
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Cittadinanza	Italiana	97,2	97,7
	Altro Paese UE	1,0	0,4
	Altro Paese non UE	1,7	1,2
	Non indicata	0,0	0,6
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

## Distribuzione delle risposte

Tab.1 - Frequenza di accesso

La “frequenza degli accessi nell’ultimo anno” è una variabile importante per comprendere le tipologie di utenza partecipanti articolabili in quattro categorie: “sistematici” (più di 15 collegamenti nell’ultimo anno), “frequentati” (da 6 a 15), “occasionalmente” (da 2 a 5) e “neofiti” (una sola volta). Nel caso di **Cesena** si può osservare la presenza di una forte componente di utenti (occasionalmente o nuovi) con 2-5 collegamenti nell’anno (44,8% vs 30,0%). Questo sembra indicare un allargamento della platea degli utenti digitali “attivi” ben oltre la fascia di coloro per i quali l’accesso on line ai servizi è un’attività sistematica.

1) Quante volte, negli ultimi 12 mesi, si è collegato/a al sito comunale?		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Una sola volta	9,7	9,6
Da due a cinque volte	44,8	30,0
Da sei a quindici volte	20,7	21,3
Più di quindici volte	16,2	30,8
Non saprei	8,6	8,3
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.2 - Canale di accesso al questionario

La distribuzione in ragione dei canali di accesso al questionario evidenzia la percentuale significativamente più elevata della media attribuita alle app (33,8% contro una media del 12,9%).

2) Attraverso quale canale ha avuto accesso a questo questionario?		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Portale dell’amministrazione comunale	40,7	60,3
Canali social dell’amministrazione (Facebook, Twitter, etc.)	22,8	20,3
App dell’amministrazione o collegate	33,8	12,9
Non so	2,8	6,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.3 - Frequenza attività svolte

È uno degli esiti più significativi dell'indagine: le quote di utenti che hanno effettuato almeno una volta on line le diverse attività a **Cesena** sono quasi in tutti i casi superiori alle medie dei 15 capoluoghi: particolarmente significativi il 76,9% di utenti che hanno utilizzato almeno una volta i servizi App IO (contro una media del 51,6%), il 78,6% di utenti che hanno effettuato pagamenti tramite Pago PA (contro una media del 63,3%) e soprattutto il 73,4% di partecipanti alla rilevazione che dichiarano di aver "fruito di un servizio interamente on line", quota superiore di quasi oltre 17 punti a quella calcolabile come media dei 15 capoluoghi partecipanti (56,3%).

3) Per ciascuna delle seguenti attività, può indicarci se la ha effettuata più di una volta, una sola volta, mai attraverso i servizi on line dell'amministrazione comunale?			
		Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
		val. %	
Ottenere informazioni su un servizio di mio interesse e su come accedervi	Più di una volta	81,0	79,1
	Una sola volta	10,0	9,9
	Mai	4,1	8,0
	Non saprei	4,8	3,0
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Ottenere informazioni su un'attività promossa dall'amministrazione o su un evento cittadino	Più di una volta	47,9	60,2
	Una sola volta	13,1	13,9
	Mai	26,2	20,6
	Non saprei	12,8	5,3
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Scaricare moduli e documentazione	Più di una volta	65,5	54,4
	Una sola volta	15,5	21,0
	Mai	12,4	19,7
	Non saprei	6,6	4,9
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Inviare moduli e documentazione all'ente direttamente dal sito o via app	Più di una volta	41,4	30,4
	Una sola volta	15,5	15,8
	Mai	35,2	46,3
	Non saprei	7,9	7,5
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Fruire di un servizio interamente on line, inclusa, se prevista, la fase di pagamento	Più di una volta	57,2	39,4
	Una sola volta	16,2	16,9
	Mai	19,0	35,8
	Non saprei	7,6	7,9
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Ricevere comunicazioni e avvisi di scadenze personalizzati da parte dell'ente per i servizi digitali che ho attivato	Più di una volta	45,5	29,1
	Una sola volta	8,3	9,4
	Mai	37,2	51,9
	Non saprei	9,0	9,6
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Effettuare pagamenti tramite pagoPA	Più di una volta	70,0	49,4
	Una sola volta	8,6	13,9
	Mai	19,3	33,2

	Non saprei	2,1	3,5
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Utilizzare i servizi dell' appIO</b>	Più di una volta	70,7	44,0
	Una sola volta	6,2	7,5
	Mai	17,6	43,1
	Non saprei	5,5	5,3
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.4 - Servizi utilizzati

Il confronto con la media complessiva fa risaltare l'elevata quota di utenti che hanno utilizzato almeno una volta la modalità di accesso on line per i servizi "educativi": 55,9% a Cesena contro una media (27,0%) che è pari a meno della metà. Sono invece meno elevate della media altre percentuali tra cui: servizi tributari (27,9% contro 38,3%), trasporti e mobilità (25,9% contro 32,1%) e attività culturali (12,8% contro 29,2%).

4) Per quali tra le seguenti categorie di servizi comunali o collegati ha utilizzato almeno una volta la modalità di accesso on line? (Indicare tutte le attività effettuate) (*)		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Anagrafici (cambio di residenza, rinnovo carta d'identità, richiesta certificati anagrafici o di stato civile, ecc)	62,8	59,4
Attività produttive (richiesta autorizzazioni al SUAP)	2,8	4,6
Edilizia privata	8,3	10,3
Educativi (iscrizione figli ad asili nido o scuole dell'infanzia, accesso a servizi mensa e trasporto pubblico per gli scolari)	55,9	27,0
Tributari (pagamento IMU, TARI, TOSAP, permesso di soggiorno, ecc)	27,9	38,3
Trasporti e mobilità (richiesta permessi parcheggio e/o accesso ZTL; pagamento multe e contravvenzioni; pagamento abbonamenti e biglietti TPL)	25,9	32,1
Servizi sociali	5,2	10,1
Attività culturali	12,8	29,2
Concessioni suolo pubblico	1,7	5,2
Nessun servizio	3,1	11,4

(\*) Le percentuali non sommano 100 poiché erano possibili più risposte

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.5 – Canale prevalente per la fruizione dei servizi comunali

Per la stragrande maggioranza di coloro che hanno partecipato alla rilevazione l'on line è diventato il canale principale per accedere ai servizi comunali: solo il 10,3% (sostanzialmente in linea con le media dei 15 capoluoghi) indica di ricorrere ancora prevalentemente allo sportello fisico.

5) Quale canale usa prevalentemente per fruire dei servizi del suo comune?		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Via web	72,1	73,9
Via app	13,4	7,6
Sportello fisico	10,3	10,1
Call center telefonici	3,4	5,1
Altro	0,7	3,3
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.6 – Giudizio sull'utilità dei servizi on line

La quota di giudizi molto o abbastanza positivi sull'utilità dei servizi on line raggiunge a Cesena l'81,8%, una percentuale nettamente più elevata rispetto al già alto 59,2% ottenuto in media nei 15 capoluoghi.

6) Quale è il suo giudizio, complessivamente, sulla utilità dei servizi on line e delle app messi a disposizione dalla amministrazione comunale (il giudizio va riferito specificamente agli strumenti di accesso online)?		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Molto positivo	32,1	19,3
Abbastanza positivo	49,7	39,9
Sufficiente	10,7	22,7
Piuttosto negativo	3,4	7,9
Molto negativo	1,4	4,5
Non saprei	2,8	5,6
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.7 – Giudizio sui miglioramenti nell’ultimo biennio

Anche nel caso delle valutazioni sulla variazione della qualità nell’ultimo biennio i valori al netto delle mancate risposte (in questo caso abbastanza numerose) indicano un livello di apprezzamento (molto o abbastanza migliorati) che raggiunge il 72,5% contro una media del 64,4%. La quota di coloro che li ritengono peggiorati è minima (3,9%).

7) Rispetto a due anni fa la qualità dell’offerta on line dei servizi...		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val. %	
È molto migliorata	20,7	15,0
È abbastanza migliorata	43,8	36,5
È rimasta sostanzialmente uguale	21,0	24,2
È peggiorata	3,4	4,3
Non sono in grado di rispondere	11,0	20,0
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.8 – Frequenza di consultazione dei social dell’amministrazione

La quota di coloro che hanno avuto accesso a Facebook (66,2%) è superiore a quella media dei 15 capoluoghi (55,8%), lo stesso vale per Instagram (34,8% contro 29,6%) mentre risulta più bassa quella relativa a Youtube (13,4% contro 19,2%).

8) Con che frequenza consulta i social dell’amministrazione comunale?			
		Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
		val. %	
Facebook	Almeno una volta alla settimana	38,6	31,7
	Meno di una volta alla settimana	27,6	24,0
	Mai	33,8	44,2
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Twitter/X	Almeno una volta alla settimana	2,8	3,5
	Meno di una volta alla settimana	4,5	4,3
	Mai	92,8	92,2
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Instagram	Almeno una volta alla settimana	20,7	17,8
	Meno di una volta alla settimana	14,1	11,7
	Mai	65,2	70,4
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Youtube	Almeno una volta alla settimana	6,2	7,8
	Meno di una volta alla settimana	7,2	11,3
	Mai	86,6	80,8
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.9 – Azioni prioritarie dell’amministrazione

Il maggior numero di indicazioni va al miglioramento di accessibilità e fruibilità dei servizi (38,3%) ma, nel caso di **Cesena**, risulta significativamente più alta della media la quota di utenti che individuano come priorità l’aumento del numero di servizi on line (37,2% contro una media del 30,0%).

9) Può indicare su quale tra le seguenti azioni l'amministrazione dovrebbe impegnarsi prioritariamente?		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Aumentare il numero dei servizi on line	37,2	30,0
Migliorare la fruibilità e l’accessibilità dei servizi già on line (semplificare)	38,3	39,7
Attivare esperienze di formazione nel territorio	8,3	6,2
Favorire l’accesso alle persone meno preparate tramite intermediari (uffici decentrati, CAF, centri anziani, ecc.)	16,2	24,0
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.10 – Utilizzo strumenti interazione digitale

A caratterizzare i risultati di **Cesena** è la elevatissima percentuale di utilizzatori all' App IO (82,4% vs 63,2%)

<b>10) Possiede personalmente uno dei seguenti strumenti di interazione digitale?</b>			
		<b>Comune di Cesena</b>	<b>Media Comuni Capoluogo</b>
		<b>val. %</b>	
<b>SPID</b>	Sì e l'ho utilizzato	98,6	93,5
	Sì, ma non l'ho utilizzato	0,3	1,7
	No	1,0	4,3
	Non saprei	0,0	0,5
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Firma digitale</b>	Sì e l'ho utilizzato	24,1	28,1
	Sì, ma non l'ho utilizzato	10,3	7,3
	No	60,0	61,6
	Non saprei	5,5	2,9
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>CIE (Carta di Identità elettronica) o CNS (Carta Nazionale dei Servizi)</b>	Sì e l'ho utilizzato	31,0	38,9
	Sì, ma non l'ho utilizzato	36,6	29,5
	No	31,4	30,5
	Non saprei	1,0	1,1
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>AppIO</b>	Sì e l'ho utilizzato	82,4	63,2
	Sì, ma non l'ho utilizzato	9,0	12,8
	No	8,6	22,7
	Non saprei	0,0	1,3
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.11 – Utilità degli strumenti di supporto

Per quanto concerne gli strumenti ritenuti utili ai fini del supporto all’utilizzo dei servizi comunali on line i risultati sono abbastanza in linea con le medie dei 15 capoluoghi; si può segnalare la percentuale leggermente più elevata di valutazioni a favore dei tutorial (75,9% contro una media del 70,0%) e dello sportello virtuale (75,5% contro 67,4%) cui fanno riscontro percentuali leggermente più basse per FAQ (61,0% vs 65,1%) e casella mail (67,2% vs 70,7%).

11) Quale dei seguenti strumenti ritiene più utile come supporto all'utilizzo dei servizi online sul sito comunale?			
		Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
		val. %	
Tutorial	Molto utile	33,8	32,5
	Abbastanza utile	42,1	37,5
	Poco utile	8,3	16,0
	Non saprei	15,9	13,9
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Chatbot	Molto utile	7,2	10,4
	Abbastanza utile	22,8	20,0
	Poco utile	22,1	32,7
	Non saprei	47,9	36,9
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
FAQ	Molto utile	21,0	21,2
	Abbastanza utile	40,0	43,9
	Poco utile	15,2	19,0
	Non saprei	23,8	16,0
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Caselle mail per informazioni/suggerimenti	Molto utile	32,4	30,5
	Abbastanza utile	34,8	40,2
	Poco utile	14,5	18,1
	Non saprei	18,3	11,2
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Creazione di un call center dedicato	Molto utile	36,2	38,1
	Abbastanza utile	35,2	32,1
	Poco utile	12,4	14,1
	Non saprei	16,2	15,7
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Attivazione dello “sportello virtuale”	Molto utile	43,8	36,5
	Abbastanza utile	31,7	30,9
	Poco utile	8,6	12,0
	Non saprei	15,9	20,6
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.12 – Rilevanza impatto intelligenza artificiale sulla PA

La quota di utenti digitali cesenati fiduciosi sul fatto che l'IA possa contribuire a rafforzare la nostra pubblica amministrazione è leggermente più alta di quella media calcolata con riferimento all'insieme dei 15 capoluoghi (48,6% vs 43,0%); inferiore alla media la quota di chi pensa che la PA non sia ancora pronta a gestire questa rivoluzione (12,1% vs 19,5%).

<b>12) Nei prossimi anni, la PA rappresenterà uno dei settori più interessati dall'adozione di sistemi di intelligenza artificiale. Dal tuo punto di vista, quanto sarà rilevante l'impatto dell'IA nella nostra PA?</b>		
	<b>Comune di Cesena</b>	<b>Media Comuni Capoluogo</b>
	<b>val. %</b>	
Molto, l'IA può contribuire a rafforzare la nostra pubblica amministrazione	48,6	43,0
Poco, l'IA rappresenta una tecnologia come le altre	13,1	14,2
Per nulla, la PA non è ancora pronta a gestire questa rivoluzione	12,1	19,5
Non saprei	26,2	23,4
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab. 13 – Ambiti nei quali l'IA potrebbe produrre i maggiori benefici

I quattro quinti (81,6% contro una media del 75,1%) di coloro che ritengono che l'IA possa contribuire molto a rafforzare la PA pensano che potrà produrre effetti in termini di qualità dei servizi offerti al cittadino. Inferiore alla media, invece, la frequenza di indicazioni verso gli effetti di "semplificazione" (43,3% vs 52,1%).

<b>13) (Per chi ha risposto "Molto" alla 12) Su quali, tra i seguenti aspetti, l'IA potrebbe produrre maggiori benefici per la PA? (*)</b>		
	<b>Comune di Cesena</b>	<b>Media Comuni Capoluogo</b>
	<b>val. %</b>	
Qualità dei servizi offerti al cittadino	81,6	75,1
Capacità di prendere decisioni	16,3	13,2
Semplificazione e inclusività del linguaggio tecnico e normativo	43,3	52,1
Efficienza nell'organizzazione del lavoro e produttività individuale	34,8	47,1
Capacità di prevenire frodi, truffe o altre situazioni anomale	27,7	23,5
Capacità di individuare nuove figure professionali di cui la PA avrà bisogno	17,0	12,5
Altro	0,0	2,5

(\*) Le percentuali non sommano 100 poiché erano possibili più risposte

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.14 – Strumento utilizzato per rispondere al questionario

Le distribuzioni per strumento utilizzato sono abbastanza diversificate tra le diverse città (presumibilmente anche in virtù delle differenze nelle strategie di comunicazione). Nel caso di **Cesena** oltre 9 utenti su dieci si sono serviti del device telefonico (92,1% contro una media del 51,8%).

14) Quale strumento ha utilizzato per rispondere a questo questionario?		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Computer fisso personale/familiare	3,8	20,9
Computer fisso professionale/aziendale	1,7	15,2
Laptop, notebook, tablet	2,1	10,6
Telefono cellulare, smartphone, ...	92,1	51,8
Altro	0,3	1,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.15 – Categorie di utenza

Sostanzialmente in line con i valori complessivi la nettissima prevalenza di cittadini residenti (87,6%) si evidenzia una quota, ridotta ma superiore alla media, di “frequentatori abituali” (6,2% contro 4,1% medio delle 15 città). Marginali le altre.

15) In che veste si è connesso al sito/portale dove ha trovato questo questionario?		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Cittadino residente	87,6	87,2
Cittadino non residente frequentatore abituale della città per lavoro, studio, accesso a servizi pubblici e privati	6,2	4,1
Visitatore/turista	0,0	0,2
Professionista nell’ambito della sua attività	4,8	3,3
Imprenditore, dipendente di azienda/ente nell’ambito della sua attività	0,0	0,3
Intermediario per conto di cittadini	0,0	0,7
Altro	1,4	4,2
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.16 – Autovalutazione delle competenze digitali

Variabile cruciale nella definizione di comportamenti, giudizi e aspettative e abbastanza correlata a titolo di studio (positivamente) e classi d'età (negativamente). La distribuzione dei partecipanti di **Cesena** è abbastanza simile a quella complessiva: 39,7% competenze avanzate, 46,6% intermedie e 13,4% "di base".

16) Come valuta complessivamente le sue "competenze digitali"?		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Avanzate	39,7	39,3
Intermedie	46,6	44,8
Base	13,4	13,3
Inesistenti	0,3	1,3
Non saprei	0,0	1,4
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024

Tab.17 – Partecipazioni a precedenti indagini

Più di quattro partecipanti su cinque (81,7%) hanno partecipato per la prima volta a un'indagine simile.

17) Ha già partecipato a indagini sui servizi on line promosse dall'amministrazione comunale?		
	Comune di Cesena	Media Comuni Capoluogo
	val. %	
Si	18,3	28,6
No	81,7	71,4
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Indagine FPA-ICity Club 2024